

**Ecoturismo e Estratégias de Comunicação – Interações em Contexto de
Experiência Pedagógica**

O Caso de El Remanso Lodge, Costa Rica

Julie Maryse de Oliveira

**Dissertação de Mestrado em Ecologia Humana e
Problemas Sociais Contemporâneos**

Setembro de 2013

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do

grau de Mestre em

ECOLOGIA HUMANA E PROBLEMAS SOCIAIS CONTEMPORÂNEOS,

realizada sob a orientação científica de:

PROFESSOR DOUTOR JORGE UMBELINO

Departamento de Geografia

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

e

PROFESSOR DOUTOR JOÃO PISSARRA ESTEVES

Departamento de Ciências da Comunicação

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer, antes de mais, à Professora Doutora Iva Miranda Pires pelo entusiasmo e dinamismo com que sempre assumiu a função de coordenadora do Mestrado em Ecologia Humana e Problemas Sociais Contemporâneos, por sempre ter tido uma abordagem às matérias curriculares que estimulou uma reflexão profunda e consequente das problemáticas estudadas, por ter evidenciando a importância destas últimas no contexto global e por ter salientado a directa relação que pode existir entre a reflexão académica e a acção sobre o mundo.

Agradeço profundamente os meus orientadores, os Professores Doutores Jorge Umbelino e João Pissarra Esteves, por terem aceite o desafio de orientar uma dissertação sobre um tema pouco explorado, e pelo constante entusiasmo e envolvimento com que contribuíram para a minha reflexão. O apoio, a disponibilidade e a dedicação que demonstraram ao longo de todo o processo foram inestimáveis e uma condição *sine qua non* para a realização desta dissertação.

Por fim, gostaria de agradecer os proprietários e gerentes do El Remanso Lodge pela sua abertura, confiança, transparência e hospitalidade. O facto de me ter sido oferecida a oportunidade de realizar um estágio no local, durante seis meses, permitiu-me ter uma valiosa experiência de aprendizagem, tanto do ponto de vista académico e profissional como pessoal. Agradeço também especialmente os guias por me terem aceite como investigadora no seu meio e por terem partilhado abertamente os seus pontos de vista.

Resumo:

Ecoturismo e estratégias de comunicação – Interacções em contexto de experiência pedagógica: O Caso de El Remanso Lodge, Costa Rica

Julie Maryse de Oliveira

O ecoturismo pode ser definido sucintamente como um tipo de turismo que reúne, simultaneamente, as seguintes características: 1) natureza; 2) aprendizagem; 3) sustentabilidade. Pela sua dimensão pedagógica, o ecoturismo representa o potencial de constituir uma ferramenta para a consciencialização ecológica dos ecoturistas, contribuindo para a diminuição de factores de pressão sobre os ecossistemas ao promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis.

Inserindo-se na área científica da Ecologia Humana, este estudo articulou conceitos provenientes da sociologia, do turismo e da comunicação, estabelecendo uma interdependência entre o tipo de impactos da experiência pedagógica no ecoturismo e o estabelecimento de certas dinâmicas, intencionalidades e processos comunicativos. O estudo inclui uma componente teórico-bibliográfica, que pretende fazer uma verificação do «Estado da Arte», e uma investigação empírica realizada em El Remanso Rainforest Wildlife Lodge, um empreendimento ecoturístico localizado na Costa Rica.

Recorremos a métodos tanto quantitativos como qualitativos para confrontar os processos de comunicação habitualmente estabelecidos no contexto da experiência pedagógica com as percepções e efectivos impactos da mesma. Para a operacionalização do ecoturismo enquanto ferramenta de *empowerment* dos cidadãos num contexto em que urge a acção colectiva no sentido da criação ou reafirmação de uma literacia ecológica, e correspondente adopção de valores e comportamentos sustentáveis, defendemos que o estabelecimento de dinâmicas próprias dos públicos, em que o ecoturista assume um papel de interlocutor, e uma intencionalidade comunicativa predominantemente normativa são estratégias de comunicação condutoras eficazes tendo em vista o impacto pretendido.

Palavras-chave: Ecoturismo, Estratégias de Comunicação, Interação, Experiência Pedagógica, Ecologia Humana, Dinâmicas Comunicativas, Intencionalidades Comunicativas, Públicos, Interlocutor, Literacia Ecológica, Comportamentos, Valores, Sustentabilidade.

Abstract:

Ecotourism and Communication Strategies – Interactions in the context of the pedagogical experience: The Case of El Remanso Lodge, Costa Rica

Julie Maryse de Oliveira

Ecotourism may be shortly defined as a type of tourism that includes, simultaneously, the following characteristics: 1) nature; 2) learning; 3) sustainability. Because of its pedagogical component, ecotourism represents the potential of becoming a tool for an ecological awareness of ecotourists, hence contributing to the reduction of pressure factors on the ecosystems by promoting more sustainable values and behaviours.

As a Human Ecology approach, this study has articulated concepts from sociology, tourism and communication, establishing an interdependence between the type of impacts of the pedagogical experience in ecotourism and the establishment of certain communicative dynamics, intentionalities and processes. This study includes a theoretical-bibliographical component, that aims to verify what was stated in the literature review, as well as empirical research conducted in El Remanso Rainforest Wildlife Loge, an ecotourism destination located in Costa Rica.

We used quantitative as well as qualitative methods to confront the communicative processes usually established in the context of the pedagogical experience with the perceptions and actual impacts of the latter. For an operationalization of ecotourism as a tool for the empowerment of citizens in a context where collective action is urgent in the sense of creating or reaffirming an ecological literacy, and matching sustainable values and behaviours, our argument is that the establishment of communicative dynamics that are specific to publics, where the ecotourist takes the role of an interlocutor, and the presence of a communicative intention that is mainly normative are effective communicative guiding strategies in light of the desired impacts.

Key Words: Ecotourism, Communication Strategies, Interaction, Pedagogical Experience, Human Ecology, Communicative Dynamics, Communicative Intentions, Publics, Interlocutor, Ecological Literacy, Behaviours, Values, Sustainability.

Índice

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – O complexo conceito de ecoturismo	3
Introdução	3
I – O conceito de ecoturismo	3
I.1 – Ecoturismo: um conceito de ecologia humana	3
I.2 – O surgimento do ecoturismo	4
I.3 – Uma definição em constante evolução	6
I.4 – Uma forma distinta de turismo	8
II – O problema da passagem à prática	9
II.1 – A crise de legitimidade do ecoturismo	9
II.2 – Fragilidades do conceito de ecoturismo	13
II.3 – Reconceptualização do ecoturismo	16
Conclusão	19
CAPÍTULO 2 – Da pedagogia no contexto da experiência ecoturística	20
Introdução	20
I – A pedagogia no ecoturismo	20
I.1 – Uma parte fundamental do conceito	20
I.2 – Interpretação, educação e aprendizagem	24
II – Particularidades e potencialidades da pedagogia no contexto do ecoturismo	27
II.1 – Uma aprendizagem voluntária em contextos informais	27
II.2 – O potencial da emoção e preocupações biosféricas	29
II.3 – A aprendizagem experiencial	33
Conclusão	35
CAPÍTULO 3 – Situações de comunicação na experiência pedagógica do ecoturismo	36
Introdução	36
I – O desafio da comunicação num contexto de interesses cruzados	37
I.1 – O acto de palavra: da inteligibilidade à validade	37
I.2 – Entre normatividade e funcionalidade: a intencionalidade na comunicação	38
I.3 – Receptores ou interlocutores: da massa aos públicos	41
I.4 – A responsabilidade ética no discurso do ecoturismo	43
II – Estratégias de interpretação	45
II.1 – Interactividade e dinâmica característica dos públicos	45
II.2 – Mais do que factos: a literacia ecológica	47
II.3 – O poder das palavras	51
Conclusão	52
CAPÍTULO 4 – Metodologia aplicada	54
I – O estudo de caso	54
I.1 – O objecto de estudo	54
I.2 – Porquê um estudo de caso?	56
I.3 – Delimitação do campo de análise	57

II – A recolha e análise da informação	60
II.1 – Os inquéritos por questionário	60
II.2 – As entrevistas	62
II.3 – A observação directa	64
CAPÍTULO 5 – Contextualização: o local estudado	67
I – O contexto da experiência ecoturística	67
I.1 – O ecoturismo na Costa Rica	67
I.2 – El Remanso: um lodge certificado com 'cinco folhas' de sustentabilidade	69
II – A experiência ecoturística no El Remanso Rainforest Wildlife Lodge	75
II.1 – A propriedade	75
II.2 – As actividades	77
II.3 – O contacto com o cliente	78
CAPÍTULO 6 – Comunicação pedagógica ao ecoturista no El Remanso: do projecto à prática	81
I – O projecto de comunicação pedagógica com o ecoturista	81
I.1 – A gerência	81
I.2 – Os guias	83
II – A prática da comunicação ao ecoturista	89
II.1 – As caminhadas	89
II.2 – A apresentação	94
II.3 – O <i>Libro de Huéspedes</i>	98
CAPÍTULO 7 – A experiência pedagógica do ponto de vista dos ecoturistas	101
Introdução	101
I – O(s) público(s) do El Remanso	102
I.1 – Razões da escolha do El Remanso	102
I.2 – Motivações para a escolha do lodge	103
I.3 – Expectativas do ecoturista	104
I.4 – Síntese	105
II – Da eficácia da experiência pedagógica	106
II.1 – Da visão de ver o mundo: mais pro-ambiental?	106
II.2 – Graus de interesse	109
II.3 – Preocupações biosféricas	109
II.4 – Comportamentos sustentáveis	110
III – Da eficácia do tipo de comunicação da experiência pedagógica	111
III.1 – Percepção relativamente a cada situação de comunicação	111
III.2 – Percepção relativamente ao conjunto da experiência pedagógica	112
III.3 – Abordagem compreensiva das percepções dos ecoturistas	113
CONCLUSÃO	118
BIBLIOGRAFIA	121

ANEXOS	i
I – INQUÉRITOS	ii
ANEXO I.1 – Inquérito pré-exposição a conteúdos pedagógicos dirigido a ecoturistas	iii
ANEXO I.2 – Inquérito pós-exposição a conteúdos pedagógicos dirigido a ecoturistas	iv
II – ENTREVISTAS	xii
ANEXO II.1 – Entrevista dirigida a ecoturistas	xiii
ANEXO II.2 – Entrevista dirigida à gerência do lodge	xiv
ANEXO II.3 – Entrevista dirigida aos guias	xv
III – DESCRIÇÃO DA CST (Certification for Sustainable Tourism)	xvi
ANEXO III – Descrição global da Certification for Sustainable Tourism	xvii
IV – QUADROS DE ANÁLISE LEXICAL	xx
ANEXO IV.1 – Quadro lexical da entrevista realizada à gerência do lodge	xxi
ANEXO IV.2 – Quadro lexical da entrevista ao Guia 1	xxiii
ANEXO IV.3 – Quadro lexical da entrevista ao Guia 2	xxv
ANEXO IV.4 – Quadro lexical das entrevistas aos ecoturistas	xxvii
V – PROPOSTA DE GUIA DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO	xxix
ANEXO V – Proposta de guia de estratégias de comunicação	xxx
VI – EXCERTO DO <i>LIBRO DE HUÉSPEDES</i>	xl
ANEXO VI - “Nuestro Mensaje para Usted”, retirado do Libro de Huéspedes	xli
VII – QUADROS QUANTITATIVOS	xlii
ANEXO VII.1 – Quadro 1: Caracterização demográfica dos inquiridos	xliii
ANEXO VII.2 – Quadro 2: Razões dos ecoturistas para a escolha do El Remanso	xliii
ANEXO VII.3 – Quadro 3: Motivações dos ecoturistas relativamente à estadia no El Remanso	xliv
ANEXO VII.4 – Quadro 4: Expectativas dos ecoturistas relativamente à estadia no El Remanso	xliv
ANEXO VII.5 – Quadro 5: Características <i>soft e hard</i>	xlv
ANEXO VII.6 – Quadro 6: Enunciados da investigadora (1 a 8) e NEP Scale	xlvi
ANEXO VII.7 – Quadro 7: Graus de interesse relativamente a assuntos ambientais	xlvi
ANEXO VII.8 – Quadro 8: Preocupações egoístas, altruístas e biosféricas	xlvii
ANEXO VII.9 – Quadro 9: Percepção do impacto ambiental de comportamentos	xlvii
ANEXO VII.10 – Quadro 10: Avaliação dos ecoturistas relativamente a cada situação de comunicação	xlviii
ANEXO VII.11 – Quadro 11: Avaliação dos ecoturistas relativamente ao conjunto da experiência pedagógica	xlviii

Introdução

A pressão sobre os ecossistemas por parte dos humanos tem vindo a criar o aumento exponencial de riscos ambientais. Existem várias formas de resposta a estes riscos, sendo este um objecto de estudo, por excelência, da ecologia humana, área científica em que esta investigação está inserida. A par da adaptação, que consiste em minimizar efeitos negativos já existentes, existe igualmente a perspectiva da mitigação, ou seja, a tentativa de actuar sobre as causas que provocam esses efeitos negativos. Inserimo-nos nesta última perspectiva, ao estudar o ecoturismo enquanto ferramenta de consciencialização ambiental dos ecoturistas, tendo em vista uma cidadania mais plena porque informada, com o objectivo de potenciar a diminuição de alguns factores de pressão sobre os ecossistemas, nomeadamente estilos de vida desadequados ao contexto actual.

O ecoturismo representa, por excelência, um modelo de interacção/relação interdependente entre ambiente e humanos, sendo esta interacção o que delimita a área científica da ecologia humana. No contexto da introdução a esta dissertação, definimos sucintamente o ecoturismo como uma forma de exploração turística na qual três características fundamentais devem estar presentes em simultâneo: 1) natureza; 2) aprendizagem; 3) sustentabilidade (Blamey, 2001). Pela sua dimensão pedagógica, tem, em teoria, o potencial de promover a alfabetização ecológica, no sentido da tomada de conhecimento dos riscos ambientais e de formas de responder a eles através da adequação de valores e comportamentos às necessidades do contexto ecológico actual, cuja tendência de evolução é contrária à sustentabilidade. Ora, a dimensão pedagógica do ecoturismo é eminentemente discursiva e, como tal, produto de um conjunto de decisões comunicativas que são determinantes para as consequências da experiência. Assim, a eficácia do ecoturismo enquanto ferramenta para o *empowerment* dos cidadãos é, em larga parte, determinada pelas decisões comunicativas tomadas, sejam estas conscientes ou não. Tendo em conta a importância daquilo que está em jogo nesta função do ecoturismo, defendemos que essas decisões devem ser pensadas.

Desta forma, a nossa investigação pretende responder à seguinte questão de partida: “Que comunicação para a função pedagógica do ecoturismo, tendo em vista a criação de uma consciência ecológica e a adopção de hábitos mais sustentáveis?”, com o objectivo de averiguar estratégias comunicativas mais eficazes. Assim sendo, para enquadramento teórico deste estudo começamos por problematizar o próprio conceito de ecoturismo e a sua complexidade, estando o tipo de experiência pedagógica ecoturística associado a um certo modelo de ecoturismo. Num segundo capítulo, debruçamo-nos sobre a especificidade da pedagogia quando inserida no contexto do ecoturismo, tanto ao nível do conceito como das práticas. No terceiro capítulo, são descritas as diferentes opções que podem ser tomadas ao nível do discurso, partindo da ideia de que, se falar é

agir, então essa acção, e respectivas consequências, dependem de serem escolhidas determinadas estratégias, dinâmicas e processos comunicativos.

Com base neste enquadramento teórico, construímos as seguintes hipóteses: a primeira, e principal, é a de que uma dinâmica comunicativa própria dos públicos constitui uma estratégia global eficaz para atingir os objectivos pedagógicos de um ecoturismo “benigno” (Weaver, 2005) e “desejável” (Orams, 1995). Referimo-nos a uma situação em que o processo comunicativo é tendencialmente produzido por todos e para todos, e em que o destinatário da experiência é considerado como um interlocutor, por oposição a uma dinâmica de massas em que os conteúdos são produzidos por poucos para muitos, e em que o destinatário é operacionalizado como recurso de mercado, mero receptor de uma mensagem (Esteves, 2003, 2011), e está também associada a uma intencionalidade mais normativa, em que o objectivo é a intercompreensão, por oposição a uma intencionalidade mais funcional, cuja estratégia consiste em impor um certo ponto de vista.

À luz desta hipótese orientadora, foram igualmente construídas as seguintes hipóteses: H1) a ausência de um guia de estratégias de comunicação, como ponto de referência comum do lado emissor da experiência pedagógica, resulta em incoerências nos discursos e práticas dos actores; H2) os ecoturistas são diversos do ponto de vista das suas motivações e expectativas, confirmando a importância de, para a concepção da experiência pedagógica, tendo em vista o impacto pretendido, serem tomadas certas decisões comunicativas, mais do que a pré-concepção de um perfil do destinatário; H3) mesmo no caso de um índice elevado de atitudes pró-ambientais à partida, ocorre um processo de reafirmação de valores e comportamentos sustentáveis; H4) a eficácia da experiência está também associada 1) à interacção entre intervenientes, 2) a uma visão de conjunto do ecossistema, e 3) à utilização e evitamento de certos termos.

No intuito de averiguar se as nossas hipóteses se confirmam, realizámos um estudo de caso que nos permitisse ver, *in loco*, determinadas situações concretas de comunicação discutidas teoricamente na primeira parte desta dissertação. Este estudo de caso foi realizado na Costa Rica, um país caracterizado como “ecotourism's poster child” (Honey, 1999). O local escolhido foi El Remanso Rainforest Wildlife Lodge, certificado com o grau máximo pelo sistema costarricense de certificação de turismo sustentável. Estando este estudo inserido na área da ecologia humana, sendo uma das suas características distintivas do ponto de vista metodológico a pluridisciplinaridade (Pires & Craveiro), recorreremos a uma combinação entre métodos quantitativos e qualitativos, tendo em vista uma abordagem compreensiva e o mais holística possível do assunto em causa.

CAPÍTULO 1

O complexo conceito de ecoturismo

Introdução

Pouco mais de 20 anos passaram desde que foi criado o termo 'ecoturismo'. Contudo, o ecoturismo está na origem de uma prolífera área de investigação, e é considerado a forma de turismo que apresenta a maior taxa de crescimento no sector (Honey, 2008: 7). Por entre os seus objectivos estão a conservação ambiental, a promoção do bem-estar social e económico das populações que habitam os locais onde opera, e a promoção de uma consciência ecológica junto de visitantes e locais que vá para além da experiência ecoturística. Concebido, considerado e apresentado como um remédio para todos os males, ainda hoje o ecoturismo continua a beneficiar de uma imagem essencialmente positiva. No entanto, várias críticas têm sido feitas à forma como este conceito tem sido levado à prática, atribuindo-lhe incoerências entre aquilo que preconiza e as consequências que efectivamente produz, um assunto tanto mais grave quanto a componente ética do ecoturismo é o que lhe confere a sua especificidade. Assim, coloca-se a questão de saber se o ecoturismo é um rótulo rentável mas vazio de sentido, ou se o potencial que teoricamente tem pode realmente dar (e partilhar) os seus frutos. Nesse sentido, propõe-se uma revisão de literatura que comece por abordar o conceito de ecoturismo, relacionando, num segundo momento, o conceito de ecoturismo com os usos que dele têm sido feitos, e terminando, num terceiro momento, com a resposta da comunidade científica ao reconhecimento da heterogeneidade das realidades do ecoturismo.

I – O conceito de ecoturismo

I.1 – Ecoturismo: um conceito de ecologia humana

Debruçando-nos mais adiante sobre a complexidade do conceito de ecoturismo, em que se enquadra o nosso objecto de estudo, comecemos por definir a área científica no seio da qual realizamos esta investigação. “A ecologia humana pode definir-se como uma ciência social pluridisciplinar para a abordagem privilegiada das mútuas dependências entre os sistemas sociais e naturais, enfatizando os aspectos culturais e tecnológicos de uma gestão dos impactos ambientais suscitados pela civilização humana” (Pires & Craveiro, 2011: 3).

Na medida em que a ecologia humana estuda as interdependências entre humanos e o seu ambiente no contexto de um aumento exponencial de riscos ambientais, o ecoturismo constitui-se, assim, como um exemplo paradigmático do objecto de estudo da ecologia humana. Este tipo de turismo, como veremos mais em detalhe, surgiu, a par de outras razões, no contexto de uma necessidade de interagir com o ambiente de forma diferente, em contraponto a outros tipos de

exploração turística. Se “os problemas ambientais (...) têm assumido um crescente protagonismo” (idem: 11), acrescentemos que “tourism is seen as both a contributor to and a victim of climate change (WTO, 2003). Moreover climate change and tourism are inextricably interlinked to sustainability agendas, which date back to the Brundtland Report” (Kachel & Jennings, 2010).

O ecoturismo surgiu, assim, de uma consciência da presença de certos riscos ambientais, e construiu-se em torno de uma certa filosofia de relacionamento com o ambiente, sendo este considerado numa aceção tripartida, a saber, ambiental (natural), social e económico, à imagem do conceito de sustentabilidade que cada vez mais foi determinando as sucessivas definições do ecoturismo. Estas últimas têm crescentemente reflectido um reconhecimento pleno das interdependências entre a actividade humana e o ambiente natural. Ora, “a ecologia humana pode, pois, definir-se como 'o estudo, quer da acção do homem sobre a natureza, quer da acção da natureza sobre o homem' (Olivier, 1979: 10) ” (idem: 4). Sendo o ecoturismo uma reacção a certos fenómenos, trata-se, justamente, daquilo que delimita o campo da ecologia humana: “o estudo das formas de adaptação ao ambiente por parte das comunidades humanas” (idem: 6).

1.2 – O surgimento do ecoturismo

Desde os anos 60 que o turismo é equacionado com a questão da sustentabilidade ou responsabilidade (Blamey, 2001). O contexto do surgimento de tais preocupações foi o da massificação do turismo no século XX, altura em que a pressão do turismo de massas sobre os ecossistemas explorados começou a ser visível e destinos antes populares foram sendo rejeitados pelos turistas (Ceballos-Lascuráin, 1996). Dito de forma sucinta, “tourism contains the seeds of its own destruction” (Glasson et al, 1995:27 *apud* Orams, 2001: 24).

Sendo os turistas cada vez mais sensíveis aos níveis de poluição e degradação dos locais que visitam (Ceballos-Lascuráin, 1996), paralelamente ao desaparecimento de certas “maravilhas naturais” em determinados destinos de eleição, aumentou a procura de actividades de lazer baseadas num contacto com a natureza (Honey, 2008: 11). Além disso, “growing environmental concern coupled with an emerging dissatisfaction with mass tourism led to increased demand for nature-based experiences of an alternative nature” (Blamey, 2001: 5). O ecoturismo surgiu, em parte, como resposta à procura de experiências “autênticas” baseadas no contacto com a natureza (Honey, 2008: 11). Mas apenas em parte.

A par de consequências para a procura de determinados produtos turísticos, o turismo de massas levantou problemas complexos nos destinos sobreexplorados. Apesar de inicialmente considerado uma indústria “limpa” e financeiramente benéfica (Honey, 2008: 10; Weaver, 2001b: 77), “evidence quickly grew that its economic benefits were marginal and its social and

environmental costs high. Much of the money did not stay in the host country, and often the only benefit to the local community was found in low-paying service-level employment as maids, waiters and drivers. Mass tourism often brought overdevelopment and uneven development, environmental pollution and invasion by culturally insensitive and economically disruptive foreigners” (Honey, 2008: 10). Assim, a inicial visão onírica do turismo, que consistia numa “advocacy platform” nos anos 60, foi substituída por uma “cautionary platform” nos anos 70, à luz dos efeitos negativos que se faziam sentir, e, nos anos 80, ocorreu a transição para uma “adaptancy platform”, altura em que foi criado o conceito de turismo alternativo (Weaver, 2001b: 77). Ora, foi igualmente nos anos 80 que foi formalmente criado o conceito de ecoturismo, como forma específica de turismo alternativo. Desta forma, o ecoturismo tem as suas raízes num desenvolvimento conceptual mais amplo da indústria turística, surgindo associado a uma forma alternativa de exploração turística, em contraponto ao turismo de massas, e com a particularidade de ser de pequena escala (Weaver, 2001b).

O ecoturismo surge no contexto da exploração turística da natureza, por um lado, mas também com a conservação e a responsabilidade, por outro. Pela sua relação com estes dois últimos conceitos, mais antigos, a origem do ecoturismo enquanto objecto de formalização e investigação científica não é única. Blamey (2001) salienta o papel de Hetzer que, em 1965, criou um conjunto de princípios aos quais deveria obedecer um turismo dito responsável. Para este autor, os quatro pilares consistiam em 1) minimizar os impactos ambientais; 2) respeitar as culturas locais; 3) maximizar os benefícios para as populações locais; e 4) maximizar a satisfação do turista (Blamey, 2001: 5). Orams (1995) refere que “the argument for the integration of tourism with conservation was first made widespread by Budowski in 1976” (Orams: 1995: 3), apesar de, na altura, não ter sido usado o termo 'ecoturismo'. Para Honey, a origem da área de investigação sobre ecoturismo está algures entre o final dos anos 70 e o início dos anos 80 (Honey, 2008: 12), enquanto o conceito em si existiria há séculos (Fennell, 1999 *apud* Orams, 2001: 24).

Quanto à primeira utilização do termo 'ecoturismo' propriamente dito, é geralmente atribuída a Ceballos-Lascuráin (Blamey, 2001: 5). De acordo com Orams (2001), a invenção do termo está certamente relacionada com as conotações que acompanham o prefixo 'eco' que, associado ao turismo, “provides a suitable label for the concept that authors like Hetzer (1965), Budowski (1976) and others have advocated” (Orams, 2001: 24). A primeira definição formal de ecoturismo foi : “Traveling to relatively undisturbed or uncontaminated natural areas with the specific objective of studying, admiring, and enjoying the scenery and its wild plants and animals, as well as any existing cultural manifestations (both past and present) found in these areas” (Ceballos-Lascuráin, 1987: 14 *apud* Donohoe & Needham, 2006).

A altura em que esta definição foi desenvolvida coincidiu com a progressiva integração de questões ambientais na agenda política internacional. Citemos, por exemplo, a Declaração de Manila, de 1980, em que é levantada a questão do papel dos Estados no desenvolvimento do turismo, na perspectiva de este último se tornar mais do que uma actividade puramente económica. Como refere o documento, “the satisfaction of tourism requirements must not be prejudicial to the social and economic interests of the population in tourist areas, to the environment or, above all, to natural resources, which are the fundamental attraction of tourism, and historical and cultural sites.” (WTO, 1980: 3). Além disso, o termo “ecoturismo” coincidiu com a publicação do relatório “Our Common Future” (Brundtland, 1987), que marcou a entrada do termo 'sustentabilidade' no vocabulário internacional.

A definição formal do ecoturismo marcou a sua passagem de uma ideia centenária (Fennell, 1999 *apud* Orams, 2001: 24) para um conceito sujeito a investigação científica (Weaver & Lawton, 2007: 1168). Com a proliferação de definições, a ênfase deixou de estar apenas numa experiência turística em que é privilegiado o contacto com a natureza passando, ao longo dos anos, a ser uma prática que é conceptualizada em termos da sua sustentabilidade (Blamey, 2001: 6).

O ecoturismo apresenta-se, portanto, como uma resposta à procura de destinos de natureza virgem por parte dos turistas, e como uma reacção aos efeitos negativos provocados pelo turismo de massas – que Ceballos-Lascuráin considera ser o reflexo de um modelo geral de “unsustainable development that characterizes contemporary Western civilization” (Ceballos-Lascuráin, 1996) – acrescentando-se, assim, um terceiro factor: “an outcome of the growing understanding and acceptance of the principles of environmental conservation and sustainability” (Orams, 2001: 24).

1.3 – Uma definição em constante evolução

Não existe consenso na literatura científica que permita a formulação de uma definição universal de ecoturismo (Donohoe & Needham, 2006: 192; Fennell, 2001: 403; Orams, 2001: 23; Simpson, 2009: 226; Weaver, 2005: 440), existindo actualmente muitas e diversificadas definições. Com a integração do conceito de sustentabilidade, verificou-se uma tendência: da utilização de termos primeiramente relacionados com o local onde a experiência ecoturística decorre, as definições passaram a integrar termos relativos a valores ou princípios (Blamey, 2001; Fennell, 2001; Donohoe & Needham, 2006), como conservação, educação, ética, sustentabilidade, impactos e benefícios locais (Fennell, 2001: 403).

Uma das primeiras definições a ilustrar esta mudança é a da International Ecotourism Society (TIES) que, em 1990, já definia o ecoturismo como “responsible travel to natural areas that conserves the environment and improves the well-being of local people” (TIES, s/d). A par do

enfoque nos benefícios para as populações locais, o ecoturismo tem sido sobretudo equacionado pelo seu potencial para o desenvolvimento económico e conservação ambiental em países em desenvolvimento (Honey, 2008: 4; Weaver & Lawton, 2007: 1170) .

Resta, contudo, saber como pode ser melhorado o bem-estar das populações locais. A definição de ecoturismo desenvolvida por Honey (2008) é actualmente considerada uma das mais completas, incluindo pelo céptico Simpson (2009: 227), e consiste em sete características fundamentais¹. Para a autora, o “verdadeiro ecoturismo” 1) implica a viagem para destinos naturais, frequentemente remotos e habitualmente protegidos de alguma forma; 2) minimiza os impactos ambientais, nomeadamente aqueles que são provocados por infra-estruturas como hotéis e trilhos, e implica a regulamentação dos números e comportamentos dos turistas; 3) cria uma consciência ambiental através da educação, tanto dos turistas como das comunidades locais, o que implica a existência de guias com competências em história natural e cultural, interpretação ambiental, princípios éticos e uma comunicação eficaz; 4) apresenta benefícios financeiros directos para a conservação, ajudando a angariar fundos para a protecção ambiental, investigação e educação; 5) proporciona benefícios financeiros, bem como o empoderamento das populações locais. Parcerias com e entre empresas locais aumentam a probabilidade de os lucros ficarem nos países em desenvolvimento e, a ser considerado como uma ferramenta de desenvolvimento rural, o ecoturismo deve ajudar a deslocar o controlo político e económico para a população local; 6) respeita a cultura das populações locais, e é não apenas mais “verde”, como também menos culturalmente intrusivo e explorador do que o turismo convencional; e 7) apoia os direitos humanos e os movimentos democráticos. Proporcionar benefícios económicos e ser sensível às culturas locais são aspectos que não podem ser separados da compreensão das circunstâncias políticas do local (Honey, 2008: 29-31).

Nesta definição, são abordados explicitamente alguns dos problemas do turismo de massas que referimos anteriormente, nomeadamente a fuga de capital, as perdas culturais locais, e a exclusão das populações locais dos processos de decisão. Além disso, esta formulação retoma de forma clara as diversas dimensões da sustentabilidade, aplicando-as ao ecoturismo, que passa também pela equidade e distribuição de benefícios, ao defender a não-expropriação ou devolução aos locais do seu poder sobre os territórios que habitam.

Perante as numerosas definições de ecoturismo, tem sido aceite que os valores fundamentais do ecoturismo consistem em 1) natureza; 2) aprendizagem; 3) e sustentabilidade (Beaumont, 2011; Beaumont, 1998 *apud* Beaumont, 2001; Blamey, 2001; Weaver & Lawton, 2007; Weaver, 2005).

¹ Os pontos-chave desta definição já estavam presentes na primeira edição da obra, que data de 1999.

Para além de definir o ecoturismo a partir das suas características fundamentais, importa também defini-lo em comparação com outras formas de turismo, uma reflexão tanto mais importante quanto expressões como turismo de natureza, turismo sustentável e turismo de aventura, entre outras, se têm acrescentado ao debate, contribuindo para uma confusão dos significados de cada um (Honey, 2008; Weaver, 2001b).

I.4 – Uma forma distinta de turismo

Como referimos, uma das motivações para a criação do ecoturismo foi a necessidade de dar resposta à procura, por parte dos turistas, de paisagens naturais intocadas. Foi no quadro do turismo de natureza que o ecoturismo surgiu, sendo este último, no entanto, apenas uma das várias subcategorias do turismo de natureza (Ceballos-Lascuráin, 1996; Honey, 2008; Weaver, 2001b). Por exemplo, o turismo de natureza inclui actividades que não requerem uma gestão sustentável dos recursos naturais, como é o caso de certas formas de caça e pesca, entre outras (Ceballos-Lascuráin, 1996; Weaver, 2001b: 74). Por isso, ecoturismo e turismo de natureza podem ser muito diferentes entre si. Acrescenta-se que “ecotourism, properly understood, goes further, striving to respect and benefit protected areas as well as the people living around or on these lands” (Honey, 2008: 4). A sustentabilidade característica do ecoturismo, enquanto “ethical overlay”, surge assim como elemento de diferenciação em relação ao turismo de natureza em geral (Wight, 1993 *apud* Blamey, 2001: 6).

A par de ser um elemento diferenciador do ecoturismo, a sustentabilidade não é suficiente para o caracterizar. Isso significa que turismo sustentável e ecoturismo também não são sinónimos, apesar de os termos serem frequentemente utilizados como se o fossem. No contexto do ecoturismo, importam sobretudo os princípios de sustentabilidade que dizem respeito ao apoio das economias locais e ao apoio da conservação (Blamey, 2001: 12), já que a sustentabilidade é apenas um dos princípios do ecoturismo, e tem que ser coerente com os outros dois princípios do ecoturismo, a saber, natureza e aprendizagem. Este é um dos principais desafios, justamente, como veremos mais tarde. Além disso, actualmente, uma grande parte do turismo de massas pode ser considerada sustentável (Weaver, 2001b: 80), uma tendência que se deve a razões de sobrevivência (Honey, 2008: 27), pelo que a designação de ecoturismo como turismo sustentável é demasiado genérica.

No que diz respeito à categoria do turismo alternativo, o ecoturismo foi efectivamente concebido como um contraponto ao turismo de massas, pelo que o conceito se insere naquela categoria desde a sua origem. Contudo, confundir ecoturismo e turismo alternativo significa não dar conta das especificidades do ecoturismo que vão para além da sua possível (mas já não necessária) dimensão alternativa. O turismo alternativo está associado uma componente de escala, neste caso,

pequena (Fennell, 1999 *apud* Orams, 2001: 25; Weaver, 2001b e 2005), pelo que identificar na sua totalidade o conceito de ecoturismo com o de turismo alternativo equivale a pressupor que o ecoturismo é necessariamente e tem como única característica o facto de ser de pequena escala. Ora, para além das características específicas do ecoturismo que ultrapassam a questão da sua dimensão, a passagem à prática assinala, inclusive, uma área de separação parcial entre estes dois conceitos, na medida em que muitos empreendimentos de ecoturismo ultrapassam os limites da categoria de turismo alternativo, como veremos mais tarde. Assim, nem todo o ecoturismo é, necessariamente, alternativo.

Aliás, da mesma forma que o turismo de massas se tem deslocado no sentido do ecoturismo no que diz respeito à sustentabilidade, também o ecoturismo, ou, pelo menos, parte dele, se tem deslocado no sentido do turismo de massas (Weaver, 2001b e 2005; Weaver & Lawton, 2007). Apesar de admitidamente controverso, este argumento de Weaver apoia-se na constatação de que, actualmente, muitos empreendimentos de ecoturismo atingem números de visitantes e propiciam um tipo de contacto com a natureza que podem ser equiparados ao turismo de massas (Honey, 2008; Mühlhäusler & Peace, 2001; Peace, 2005; Simpson, 2009; Weaver, 2001b e 2005; Weaver & Lawton, 2007), em que a natureza surge, por exemplo, como “a convenient setting for facilitating other kinds of motivations, including relaxation and hedonism in the case of 3S resorts and thrill-seeking and risk-taking in the case of outdoor adventure” (Weaver, 2005: 441)

Avistamos, desde já, uma dificuldade essencial em rotular de forma unívoca e definitiva este complexo conceito que é o ecoturismo quando se trata de passar à prática. Uma das razões é o facto de o conceito de ecoturismo ter as suas raízes em interesses cruzados de diversos *stakeholders*, nomeadamente 1) organizações pela conservação, que procuram uma melhor protecção de áreas naturais; 2) instituições multilaterais de ajuda, que procuram dar resposta a uma atitude ambiental e à crise da dívida; 3) países em desenvolvimento, que procuram comércio internacional e desenvolvimento sustentável, como alternativa a actividades como a exploração de madeira, a pesca comercial e o turismo de massas; e 4) a indústria do turismo, que procura tirar proveito dos sentimentos 'verdes' das pessoas, com o ecoturismo a servir de ferramenta de marketing (Honey, 2008: 13-28). O envolvimento deste último aspecto na definição do conceito tem sido a principal motivação para a crise de legitimidade que o ecoturismo atravessa.

II – O problema da passagem à prática

II.1 – A crise de legitimidade do ecoturismo

A questão da legitimidade põe-se porque, mais do que mero conceito, a criação do ecoturismo está intimamente relacionada, como referimos, com motivações éticas, propondo

soluções concretas para problemas pré-existentes. Por isso, o ecoturismo é equacionado e debatido em termos da sua utilidade (Fennell, 2001). Ora, esta última é contestada. Harrison, por exemplo, considera que, “in recent years, ecotourism has become something of a buzzword in the tourism industry...academics have so busied themselves in trying to define it that they have produced dozens of definitions and little else” (Harrison, 1997: 75 *apud* Simpson, 2009: 226).

Neste contexto, o facto de a indústria do turismo ser um *stakeholder* importante na definição e operacionalização do ecoturismo (Honey, 2008; Laurence et al., 1997), está associado a uma certa “diluição” do conceito (Honey, 2008; Orams, 2001; Weaver, 2005). O ecoturismo é mesmo considerado por alguns como mera ferramenta de marketing para fins sobretudo económicos (Peace, 2005; Simpson, 2009), surgindo uma crise de legitimidade do ecoturismo resultante da tensão entre factores económicos e factores ambientais, que, aliás, existe desde a origem do ecoturismo (Laurence et al., 1997: 307-308): como referimos, o ecoturismo foi uma reacção às consequências negativas do turismo de massas, mas também uma resposta do mercado à procura de um determinado produto turístico. Surge, neste âmbito, o paradoxo do ecoturismo: “the more popular the product becomes, the more difficult it becomes to provide” (Laurence et al., 1997: 308).

Ora, o turismo 'verde' e de natureza, na sua generalidade, tem-se tornado um mercado particularmente atractivo (Honey, 2008; Laurence et al., 1997; Peace, 2005; Simpson, 2009). Os números atestam o crescimento: é reportada uma taxa de crescimento entre 10 e 30%, de acordo com Wight (1990) e Lindberg (1991); num relatório de 1998, a World Tourism Organisation (WTO) terá sugerido que representava um quinto do mercado do turismo (McKercher, 2001: 565); em 2004, a WTO terá estimado que estaria a crescer 3 vezes mais rapidamente do que a generalidade do turismo (Honey, 2008: 7). Ressalvemos que, sem retirar desta informação o valor de assinalar a tendência, estes dados não dizem respeito apenas ao ecoturismo em particular, sendo que, para tal ser possível, seria necessário tomar como certo algo que tem ocupado os académicos e outros agentes durante os últimos 20 anos, e que consiste em saber o que pode ser considerado sem margem de dúvida como ecoturismo.

Como salienta Honey, “around the world, ecotourism has been hailed as a panacea (...). Although 'green' travel is being aggressively marketed as a win-win solution for the Third World, the environment, the tourist and the travel industry, close examination shows a much more complex reality” (Honey, 2008: 4). A par das tensões entre sustentabilidade e fins puramente económicos (Laurence et al., 1997; Honey, 2008; Weaver, 2005), têm sido constatadas incoerências entre o conceito e as práticas do ecoturismo.

No que diz respeito ao primeiro pilar do ecoturismo – o contacto com a natureza – têm sido dados exemplos de como a realidade do ecoturismo nem sempre é coerente com a sua definição.

Um desses casos consiste na constatação de que existem incongruências entre o que é prometido, em consonância com o que seria esperado de um empreendimento ecoturístico, e a experiência proporcionada. Num estudo sobre Fraser Island, na Austrália, um destino ecoturístico muito frequentado, os autores verificaram que, “while portrayed verbally and visually as a part of nature, there is a clear boundary between the activities within the resort enclave and those outside. (...) the factors that make up the main images of the island – tropical rainforests or lakes – cannot be found [on the resort grounds and their immediate surroundings] despite the promises to overseas visitors that they would have ‘immediate access to lush rainforests’” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 363). É também fortemente criticado que a natureza a que os ecoturistas têm acesso seja intocada, devido à construção do hotel (Peace, 2005), cujos materiais são manufacturados, logo, não inteiramente naturais.

Através do segundo pilar do ecoturismo – a função pedagógica – o ecoturismo tem o potencial de promover uma consciência ecológica e comportamentos mais sustentáveis (Kimmel, 1999; Orams, 1995; Weaver, 2005). Vários estudos de caso têm verificado que o ecoturismo pode ser eficaz na promoção desse tipo de efeitos (Higham & Carr, 2002; Lee & Moscardo, 2005; Orams, 1997; Tisdell & Wilson, 2001 *apud* Weaver, 2005: 451). Contudo, este potencial do ecoturismo tem sido questionado por poder existir uma incoerência entre o ideal que se pretende, em teoria, e aquilo que se verifica, na prática. Como referem Mühlhäusler & Peace, “one might think that the main objective of ecotourism and ecowalks is to illustrate the functional interrelationships between different life forms and their habitats. As it happens however, neither the guided tours nor the explanatory leaflets given to the resort guests come anywhere close to doing this” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 365). A questão também pode ser discutida a partir da perspectiva de que, a par deste nobre objectivo, o ecoturismo é procurado por quem já tem atitudes pro-ambientais e correspondente grau elevado de conhecimento em relação a assuntos relacionados com o ambiente e a ecologia. Nesse caso, poderia argumentar-se que ocorreria um “ceiling effect”, e a atitude ou comportamentos do ecoturista não seriam alterados pela experiência ecoturística (Beaumont, 2001: 318). Daí que Beaumont questione se o ecoturismo consiste em “recruiting the uninitiated or preaching to the converted”. Contudo, apesar desta possibilidade, a autora verificou que inquiridos com atitudes mais proambientais, e que mais aprenderam durante a experiência, foram os mais influenciados (Beaumont, 2001), confirmando o potencial transformador do ecoturismo mesmo no caso de os seus ecoturistas terem uma atitude de partida já pró ambiental. Além disso, a autora constatou a inexistência de diferenças significativas nas atitudes pro-ambientais de visitantes classificados como ecoturistas e classificados como não-ecoturistas (Beaumont, 2011). Tais resultados sugerem que a existência de atitudes proambientais prévias à experiência ecoturística não

invalidam nem diminuem o potencial pedagógico do ecoturismo, além de que o facto de ser um ecoturista, ou visitante de um empreendimento ecoturístico, pouco ou nada diz sobre as suas atitudes pro-ambientais.

Quanto ao terceiro pilar, a sustentabilidade, as incoerências verificadas em empreendimentos de ecoturismo leva autores a considerar a sustentabilidade no contexto do ecoturismo como um mito discursivamente construído (Peace, 2005), a considerar que o verdadeiro significado do ecoturismo foi distorcido pelo triunfo de prioridades económicas sobre as ecológicas, e a questionar a pertinência do próprio termo ecoturismo (Preece et al, 1995, *apud* Blamey, 2001: 19; Simpson, 2009: 224). Têm sido dados alguns exemplos nesse sentido. Em 1990, foi necessário enviar equipas especiais para o Monte Everest para limpar as cerca de duas toneladas de lixo deixadas por ditos ecoturistas (Laurence et al, 1997: 308). Note-se, contudo, que este exemplo data dos inícios do ecoturismo. Tem igualmente sido argumentado que o aumento da procura é, por vezes, acompanhado pela construção de cada vez mais infra-estruturas, ameaçando a natureza virgem (Butler, 1980 *apud* Weaver, 2005: 450-451) que o ecoturismo tem o dever de proteger (Peace, 2005), sendo este apenas um de vários impactos produzidos pelo ecoturismo e que deveriam ser evitados (Mühlhauser & Peace, 2001; Peace, 2005; Simpson, 2009). Acrescenta-se que a crescente procura pode provocar uma expansão dos operadores ecoturísticos, que partem em busca de locais novos (Blamey, 2001:14-15). Além disso, tendo em conta que os ecoturistas são, na sua maioria, oriundos de países mais desenvolvidos (Weaver & Lawton, 2007: 1171), e procuram destinos onde a natureza é intocada, como referimos, então poderia argumentar-se que o impacto ambiental do ecoturismo começa mesmo antes da experiência, com a deslocação dos ecoturistas para o destino viajando de avião (Simpson, 2009: 233). Note-se que, frequentemente, críticas aos impactos do ecoturismo parecem pressupor uma definição de ecoturismo que assenta nos primeiros passos do conceito, e que listavam como principais características a obrigação de ser alternativo, de pequena escala, e de produzir zero impactos. No contexto desta linha de argumentação, o ponto de referência é, assim, *uma* definição, e a não-correspondência da totalidade dos empreendimentos de ecoturismo com esse ideal tem implicações na percepção do próprio conceito como um todo.

Contudo, apesar de uma certa institucionalização do ecoturismo, com a criação da International Ecotourism Society e do *Journal of Ecotourism*, e mesmo com a instituição do Ano Internacional do Ecoturismo em 2002 pela ONU (Honey, 2008; Weaver & Lawton, 2007), tendo em conta a multiplicidade das realidades deste tipo de turismo, não existe uma definição que permita estabelecer princípios unívocos daquilo que constitui o ecoturismo. Por exemplo, a World Tourism Organization (WTO), organismo pertencente à ONU, tem um papel preponderante na definição de políticas relativas ao ecoturismo na medida em que é “the only inter-governmental organization

with global responsibility for travel and tourism” (Ceballos-Lascuráin, 1996). No entanto, não encontramos nenhum conjunto de standards formais e universais da autoria da WTO que estabeleçam regras para a prática do ecoturismo. Quais são, então, as exigências do ecoturismo? Por um lado, como referimos, as definições sucessivas são a expressão da diversidade de *stakeholders* com interesses cruzados. Por outro, a dificuldade em chegar a um consenso operacionalizável também se deve em parte ao facto de que os próprios pilares do conceito de ecoturismo são, em si, difíceis de definir (Blamey, 2001), deixando espaço para a interpretação.

II.2 – Fragilidades do conceito de ecoturismo

Como referimos, o ecoturismo tem na sua origem um conjunto de princípios éticos. Contudo, a criação de regras que possam ser seguidas pelo ecoturismo como um todo parece ser um objectivo particularmente difícil de atingir (Buckley, 2005), como ilustram algumas lacunas existentes no próprio conceito.

O primeiro princípio apenas denota um contacto com a natureza. No entanto, pouco ou nada se especifica, nas definições de ecoturismo, sobre o grau de contacto ou o tempo necessário de contacto com a natureza, entre outros indicadores, para se considerar que respeita a(s) 'regra(s)' (Blamey, 2001: 7). Neste âmbito, a proximidade entre o ecoturista e a natureza é uma das questões mais problemáticas e resta saber se, por exemplo, avistar uma cadeia de montanhas a partir do conforto de uma esplanada se qualifica como experiência ecoturística (Blamey, 2001: 8). Assim, coloca-se a questão de saber quão longe é demasiado longe. A questão inversa, ou seja, quão próximo é demasiado próximo, também é legítima. Por exemplo, a maioria dos estudos sobre o impacto da actividade turística sobre a fauna local consideram a proximidade entre o turista e a vida selvagem como um factor determinante para o stress da mesma (Weaver & Lawton, 2007: 1173). No caso de estudo realizado por Mühlhäusler e Peace, referido anteriormente, a proximidade ou, aliás, a falta dela, é salientada pelos autores (Mühlhäusler & Peace, 2001). Não nos debruçando, aqui, sobre as questões levantadas por uma utilização falaciosa do marketing, a promessa de imersão na natureza é coerente com algumas das motivações que estiveram na origem do ecoturismo, nomeadamente enquanto resposta a um certo mercado. Contudo, recordemos que o ecoturismo se distingue do turismo de natureza, nomeadamente por implicar uma ética de exploração sustentável que implica, no mínimo, não danificar os ecossistemas. Na medida em que, maior o contacto, maior o impacto (Blamey, 2001), coloca-se a questão de operacionalizar um conceito que preconiza, no seu ideal, o contacto com a natureza intocada, enquanto procura também minimizar os impactos sobre o ecossistema.

Outra fonte de indefinição provém do facto de que o próprio conceito de natureza intocada é

sujeito a interpretação, apesar de Peace (2005), referido anteriormente, entender a ideia na sua acepção ideal, desprovida de qualquer intervenção ou presença humana. Mesmo o desenvolvimento das actividades ecoturísticas em áreas protegidas não resolve o problema já que “these areas may contain environments that have been quite disturbed by human activity (possibly leading to the protected status)” (Blamey, 2001: 8). Pode, inclusive, considerar-se que, em certas situações, seria lógico incluir neste princípio de contacto com a natureza uma dimensão cultural já que “the boundary between nature and culture is often blurred and natural ecosystems are substantially the consequence of activities (e.g. fire-setting, plant dispersal and hunting) undertaken by indigenous people over several millennia (Hinch, 2001)” (Weaver, 2005: 441). Contudo, o limite deve ser estabelecido algures, sendo assumido que, no contexto de um conceito como o do ecoturismo, decisões subjectivas são inevitáveis (Blamey, 2001: 8) e definições operacionais terão uma dose de arbitrariedade (Blamey, 1997 *apud* Blamey, 2001: 8).

No que diz respeito ao segundo pilar do ecoturismo – a dimensão pedagógica – parece não existir consenso quanto à obrigatoriedade de ser proporcionado apenas aos ecoturistas ou também às populações locais. Apesar de Honey (2008) e Wight (1994, *apud* Blamey, 2001: 11) mencionarem especificamente o papel das populações locais no contexto da função pedagógica do ecoturismo, este aspecto é raramente equacionado, como ilustram as considerações abaixo. Além disso, coloca-se a questão do tipo de informação que é veiculada no âmbito da função pedagógica do ecoturismo.

Antes de mais, a principal ferramenta do ecoturismo na sua dimensão pedagógica é a interpretação (Blamey, 2001; Kohl, 2008; Honey, 2008; TIES, s/d). Esta última não reúne consenso quanto aos seus objectivos. Por exemplo, para Tilden (1977), trata-se de “an educational activity which aims to reveal meanings and relationships through the use of original objects, by first hand experience, and by illustrative media, rather than simply to communicate factual information” (Tilden, 1977, *apud* Moscardo, 1998, *apud* Blamey, 2001: 9, Moscardo, 1998). Kimmel (1999) e Orams (1995 e 1997) consideram igualmente que a função pedagógica do ecoturismo vai para além da enunciação de factos e acrescentam que tem a responsabilidade de desafiar o ecoturista, bem como o potencial de promover a criação de uma consciência ecológica e a adopção de comportamentos quotidianos mais sustentáveis. No entanto, para Kohl (2008), a interpretação resulta de um compromisso com os interesses da audiência, é de curta duração e ocorre num contexto lúdico, e por isso não deve aspirar à alteração de comportamentos da sua audiência (Kohl, 2008: 129-130). A estas distintas formas de conceber o papel da interpretação, acrescentam-se os distintos objectivos subjacentes à educação ambiental (que, na acepção de Blamey (2001), inclui a interpretação) no contexto do ecoturismo. O primeiro consiste em dar resposta à procura de

informação pelo turista e proporcionar uma experiência lúdica gratificante. O segundo pretende alterar “in a pro-environmental way, the knowledge, attitudes and/or behaviour of tourists, with a view to minimizing negative impacts and producing a more environmentally and culturally aware citizenry” (Blamey, 2001: 9). Na passagem à prática, ambos estão presentes (Blamey, 2001: 9-10), e a interpretação pode assumir vários contornos, de formal a informal, de superficial a mais profunda (Weaver, 2005), utilizando vários recursos, de passeios guiados a materiais impressos (Weaver, 2005; Kimmel, 1999).

O terceiro pilar e, talvez, o mais problemático (Weaver, 2005), é o da sustentabilidade, podendo adquirir aplicações diversas (Blamey, 2001; Orams, 2001; Weaver, 2005), e não é por estar anexado o prefixo 'eco' a uma dada actividade que o resultado, em termos de sustentabilidade, é positivo (Simpson, 2009: 225). A questão fundamental não está tanto no conceito, “rather, it is the impossibility of knowing, beyond any doubt, that a particular course of action is indeed “sustainable”” (Weaver, 2005: 442). Esta situação está sobretudo relacionada com o facto de não existir consenso relativamente ao que há a sustentar (Blamey, 2001; Weaver, 2005). Vários modelos de sustentabilidade denotam prioridades diferentes. Num modelo de sustentabilidade muito fraca, os vários tipos de capital, sejam fabricados pelo homem ou naturais, compensam-se entre si, sendo esta uma abordagem coerente com a exploração e o crescimento económico, em que a ênfase está na adaptação através de soluções tecnológicas (capital fabricado). Uma sustentabilidade fraca já não adopta a posição de que todos os tipos de capital são perfeitamente substituíveis entre eles, e a utilização de capital natural é restringida, não ultrapassando o limite a partir do qual se considera que a estabilidade e a resiliência de um ecossistema são perturbadas. Um modelo de sustentabilidade forte requer que o capital natural, na sua globalidade se mantenha constante, procurando manter a estrutura e a função de um ecossistema e adoptando o princípio da precaução. Por último, uma sustentabilidade muito forte adopta uma posição biocêntrica, que coincide com uma economia caracterizada por um crescimento económico zero e um aumento de população zero, sendo provável que requeira a manutenção constante dos níveis de todos os tipos de capital natural (Blamey, 2001: 16).

A dificuldade está em escolher um modelo apenas, que sirva de modelo universal para empreendimentos ecoturísticos. Para Hunter (1997, *apud* Blamey, 2001: 16-17), a escolha de um modelo de sustentabilidade, em detrimento de outros, depreende-se com o contexto específico do empreendimento. Por isso, considera que, por exemplo, uma sustentabilidade fraca pode ser adequada para um contexto mas não para outro, e defende que o turismo sustentável – ou que as condições para uma forma de turismo ser considerada sustentável – deve ser um conceito adaptativo. Esta perspectiva é coerente com a de Honey, que defende que, para avaliar “whether

ecotourism is succeeding in its objectives of protecting the environment and benefiting local people and developing countries (...) it is necessary to examine the growth of ecotourism within each country's tourism strategy, its political system, and its changing economic policies” (Honey, 2008: 6). Buckley, por exemplo, refere que a caça de troféus pode contribuir para a conservação em certos locais e em certas circunstâncias, mas não noutras (Buckley, 2005: 133), ilustrando a dificuldade de impôr regras universais para avaliar a sustentabilidade de empreendimentos ecoturísticos. Em suma, realidades diferentes têm necessidades diferentes, e os indicadores, bem como o peso a atribuir a cada um, varia (Weaver & Lawton, 1999 *apud* Weaver, 2005: 442).

Em jogo no espaço deixado à interpretação no conceito de ecoturismo depreende-se com os actores que dão conteúdos a essa interpretação, própria ao contexto. Sendo palco de interesses cruzados, o ecoturismo enquanto produto pode ser definido pelo lado da procura, pelo lado da oferta, e pelos dois. Por um lado, há quem argumente que a satisfação do visitante é a melhor medida de sucesso para qualquer negócio de turismo (Ryan, 1995, *apud* Weiler & Ham, 2001: 551). Tal perspectiva é coerente com a ideia de que o ecoturismo deveria ser orientado pela procura, optando pela estratégia de segmentação de mercado, ou seja, “attempting to shape supply to match demand” (Hall, 2007 *apud* Beaumont, 2011: 137). Essa perspectiva pode beneficiar a conservação ecológica de um local na medida em que a rentabilidade a longo prazo depende de serem tomadas decisões do lado da oferta tendo em vista a conservação do recurso para continuar a dar resposta à procura (Blamey, 2001: 19). Por outro lado, apesar de reconhecer a importância da satisfação do visitante, o ecoturismo deve procurar ir além disso (Orams, 1995). Pelas particularidades do ecoturismo, devido à sua componente ética, poderia argumentar-se que o ecoturismo deve ser orientado pela oferta, com o objectivo de preservar os princípios éticos do ecoturismo. Nesse caso, optar-se-ia por uma abordagem de diferenciação de produto, “a process that 'attempts to bend demand to match supply'” (Hall, 2007 *apud* Beaumont, 2011: 137). Contudo, uma orientação pela oferta pode ter o efeito de limitar desnecessariamente o mercado (Blamey, 2001: 19). Outra opção consiste em integrar estas duas abordagens no sentido de “co-construct the needs and behaviour of existing and potential customers” (Beaumont, 2001: 138). Da dificuldade, inerente ao próprio conceito de ecoturismo, em chegar a uma definição inequívoca e, simultaneamente, operacionalizável daquilo que constitui ou não um empreendimento ecoturístico, tem surgido uma tendência para uma certa reconceptualização do termo.

II.3 – Reconceptualização do ecoturismo

De um lado, considera-se que existem praticamente tantas definições quanto empreendimentos ecoturísticos (Laurence et al., 1997), que a confusão em torno do termo é

conveniente (Wheeller, 1995 *apud* Blamey, 2001: 20) e que, para o ecoturismo ser efectivamente a forma distinta de turismo que pretende ser, precisa de obedecer a todas as regras de uma dada definição (Simpson, 2009: 227). Resta saber, nessa perspectiva, que peso deveria ser atribuído a cada regra, por quem, e em que contexto, já que o objectivo a atingir, necessário para justificar a existência do ecoturismo, é a concretização de um dado modelo-tipo de ecoturismo na sua plenitude, ou perto disso. Do outro lado, considera-se que existe um relativo consenso quanto aos valores-base (Beaumont, 2011; Blamey, 2001; Orams, 2001; Weaver & Lawton, 2007), apesar de as definições serem interpretadas de forma diferente do significado de origem (Orams, 2001: 27), e que é, antes, na prática, ou nas práticas/actividades específicas, que se põe o problema de saber que realidades se enquadram no ecoturismo (Orams, 2001).

Perante a constatação da heterogeneidade de empreendimentos ecoturísticos, sugere-se uma forma distinta de caracterizar o ecoturismo: no lugar de procurar a definição de um ecoturismo, propõe-se reflectir os ecoturismos, recorrendo a vários contínuos que permitem equacionar a diversidade existente. O objectivo é “[to demonstrate] how ecotourism can adhere to its core criteria and yet can embrace a spectrum of motivations, levels of involvement and outcomes” (Weaver, 2001a: 1).

Consideremos o contínuo turismo alternativo vs turismo de massas. Pensar no ecoturismo como turismo alternativo é coerente com as origens do conceito, altura em que era associado à “boa opção”, como contraponto ao turismo de massas, a “má opção”. Esta perspectiva é datada e corresponde à “cautionary platform” e à “adptancy platform”, que referimos no início, e que associam sustentabilidade e turismo alternativo (Weaver, 2001b). A heterogeneidade das realidades do ecoturismo já não permite uma percepção tão antagónica entre tipos de turismo, como atesta o surgimento da “knowledge-based platform”, caracterizada pelo esbatimento de fronteiras entre categorias antes consideradas estanques. O ecoturismo já não implica ser de pequena escala, e esta questão motivou, por exemplo, uma distinção entre ecoturismo clássico e ecoturismo popular (Blamey, 2001: 7). Acrescenta-se que pender para o lado do turismo alternativo não é necessariamente positivo, nem pender para o turismo de massas é necessariamente negativo (Weaver, 2001b e 2005), como veremos de seguida.

O contínuo polarizado pelo turismo alternativo e pelo turismo de massas leva-nos a um outro contínuo, estreitamente ligado a esta questão: o do ecoturismo *soft*, de um lado, e *hard*, do outro. Os ideais-tipo *soft* e *hard* foram primeiramente aplicados ao ecoturista, cujo interesse por questões ambientais é superficial ou profundo, respectivamente (Laarman & Durst, 1987, *apud* Orams, 2001: 28). O contínuo foi entretanto aplicado ao ecoturismo, em que o ideal-tipo *soft* implica um número elevado de visitantes, e está associado a um compromisso superficial com

questões ambientais, enquanto o *hard* implica existirem poucos visitantes, e uma interacção profunda com a natureza, onde existem poucas infra-estruturas, quando existem (Weaver, 2005: 446-447). A par da artificial dicotomia entre turismo alternativo como “bom” e turismo de massas como “mau”, existe uma associação entre ecoturismo *hard* e turismo alternativo e ecoturismo *soft* e turismo de massas (Weaver, 2005: 447-448). Contudo, existem vantagens e desvantagens em cada um destes tipos de ecoturismo, sendo que cada modelo-tipo nada nos diz sobre a sustentabilidade das suas actividades. O número de visitantes em si não tem implicações necessárias a esse nível (Jafari, 2001 *apud* Weaver, 2005: 451; Weaver, 2001 e 2005). Por exemplo, no ecoturismo *hard*, os visitantes, mesmo que poucos, deslocam-se em áreas selvagens que facilmente poderiam ser perturbadas pela inadvertida introdução, pelo visitante, de espécies exóticas e potencialmente invasoras de plantas e outros organismos. Do seu lado, o ecoturismo *soft* está tendencialmente concentrado num só lugar, impactando, do ponto de vista ambiental, uma área limitada, além de que o elevado número de visitantes justifica a adopção de sistemas de gestão eficiente de energia e de resíduos (Weaver, 2005: 448).

No intuito de equacionar os possíveis impactos do ecoturismo surge o contínuo minimalista/compreensivo. O ecoturismo minimalista caracteriza-se por um modelo de sustentabilidade mais fraca, por ter como objectivo não piorar uma situação, e por uma abordagem a elementos de um ecossistema; promove uma aprendizagem superficial; procura manter as condições ambientais; e actua a um nível local. O ecoturismo compreensivo apoia-se numa sustentabilidade mais forte, orientando-se pelo objectivo de melhorar uma situação, e consiste numa abordagem holística a um ecossistema; promove uma aprendizagem profunda e transformadora; procura melhorar as condições ambientais e culturais; e actua ao nível global. Se, pela sua dimensão, o ecoturismo tem adquirido características do turismo de massas, e, actualmente, o número de visitantes não tem consequências inevitáveis para a sustentabilidade de um empreendimento, então não é impossível que um ecoturismo tendencialmente compreensivo se aplique ao estado actual da indústria. Aliás, a integração de características *soft* no modelo é uma condição para a sua sobrevivência, sob a forma de um ecoturismo compreensivo modificado (Weaver, 2005).

Equacionando o ecoturismo, a sua sustentabilidade, e a ética que lhe é subjacente, o ecoturismo pode também ser pensado num contínuo entre “low human responsibility pole”, em que a exploração do ambiente pode comprometer a integridade do mesmo, e “high human responsibility pole”, que procura contribuir para a protecção dos recursos, sendo que cada extremo é isso mesmo, um extremo, logo, irrealista. Algures pelo meio, existe uma atitude mais passiva, cujo principal objectivo é minimizar os impactos negativos (Orams, 1995 e 2001).

Assim, são estudadas tendências, tendo em conta que cada contexto tem as suas

condicionantes, como referimos, sem que a variação de práticas – característica da realidade do ecoturismo – ponha em causa o próprio conceito, o que inclui a sua utilidade para estabelecer uma tendência para a sustentabilidade na indústria do turismo como um todo (Ayala, 1996 e Clarke, 1997 *apud* Weaver, 2001b: 79; Blamey, 2001; Honey, 2008). Para concretizar o seu potencial específico, o ecoturismo deve tender para uma prática predominantemente compreensiva (Weaver, 2005), ou pender para o “high human responsibility pole”, tendo em vista uma forma mais “desejável” de ecoturismo (Orams, 1995). Contudo, a realidade actual do ecoturismo pende nitidamente para o lado minimalista do contínuo, pelo que, actualmente, o ecoturismo não tem conseguido concretizar o seu potencial enquanto forma distinta de turismo, e corre o risco de se transformar em formas “menos benignas” de turismo (Weaver, 2005: 450-451). Apesar de eticamente são, o ecoturismo nem sempre consegue ser bem-sucedido quando levado à prática (Orams, 2001), como atestam alguns dos exemplos dados anteriormente e que motivaram uma crise de legitimidade do próprio sector. Contudo, a complexidade do debate em torno do ecoturismo e das suas práticas é uma prova da falta de maturidade do ecoturismo (Blamey, 2001; Honey, 2008; Weaver & Lawton, 2007), não do seu esgotamento (Honey, 2008).

Conclusão

Inicialmente definido em contraponto a outras formas de exploração turística, o ecoturismo começou por adquirir os seus contornos numa altura em que conceito de sustentabilidade entrou no vocabulário internacional. A promessa de soluções a longo prazo para o bem-estar económico, social e ambiental dos locais onde o ecoturismo desenvolve as suas actividades tem dividido a comunidade científica quanto ao potencial de ser realizada. Efectivamente, a heterogeneidade das circunstâncias em que o ecoturismo opera dificilmente possibilita a concretização de uma definição unívoca do conceito. Os espaços deixados à interpretação no próprio conceito podem ser apropriados de diferentes formas, consoante a intencionalidade subjacente a um empreendimento em particular. Desta forma, a assunção de uma determinada definição de ecoturismo, seja ela qual for, tem levado à descredibilização do ecoturismo como ferramenta para o desenvolvimento. Em resposta a este dilema, a reflexão tem-se orientado para a conceptualização de vários ecoturismos. Tem-se constatado que os ecoturismos actuais não têm concretizado o potencial deste sector. Contudo, este conceito é recente. “The potential thus exists for the divergent current perspectives to merge into a coherent whole in the medium to long term” (Blamey, 2001: 20), a par de ajustamentos nas práticas, tendo em vista a longevidade dos empreendimentos. Por enquanto, “genuine ecotourism is hard to find but (...) it is far from extinct” (Honey, 2008: 6).

CAPÍTULO 2

Da pedagogia no contexto da experiência ecoturística

Introdução

Como referimos no primeiro capítulo, o ecoturismo representa um potencial promissor para influenciar da melhor forma a indústria do turismo no sentido de serem implementadas práticas sempre mais sustentáveis. Além disso, pode igualmente promover uma consciencialização da natureza da nossa relação com os ecossistemas de que fazemos parte e que, por isso, influenciámos. Resta saber de que forma o fazemos. Assim, “ecotourism has both the potential to change the way we view travel and to provide the means to care for our diverse and rich resources.” (Ivanko, 1996: 28). É neste contexto que salientamos a importância da componente pedagógica desta forma específica de turismo, sobretudo numa altura em que se celebra a década da Educação para o Desenvolvimento Sustentável. Desta forma, “learning is a crucial element towards achieving a more sustainable future as it has the ability to promote change (...) It is recognised however that knowledge about environmental values or attitudes does not necessarily lead to positive change (Scott and Gough, 2003; Sterling, 2007)” (Kachel & Jennings, 2010: 134). Pelas características da experiência ecoturística, algumas particularidades devem ser salientadas no que diz respeito ao tipo de pedagogia proporcionada tendo em vista a promoção de determinados valores e comportamentos. Numa primeira parte, abordaremos, então, o papel da pedagogia no contexto específico do ecoturismo, caracterizando, num segundo momento, a experiência pedagógica que é proporcionada aos ecoturistas.

I – A pedagogia no ecoturismo

I.1 – Uma parte fundamental do conceito

De uma análise de conteúdo de 85 definições de ecoturismo, recorrendo a 20 indicadores, Fennell (2001) concluiu que “conservation, education, ethics, sustainability, impacts and local benefits were variables which were better represented in the more recent definitions, showing a changing emphasis in how the term has been conceptualized over time” (Fennell, 2001: 403). Este estudo realça, entre outros aspectos, o facto de que a componente pedagógica do ecoturismo tem vindo a assumir uma importância crescente na definição do conceito. E, de acordo com os resultados, termos relativos a 'educação' são os quintos mais citados. Martha Honey (2008) confirma a tendência para uma valorização cada vez maior do princípio pedagógico do ecoturismo: a sua definição de ecoturismo, que, como referimos, é reconhecidamente uma das mais completas (Simpson, 2009: 227), realça a importância da aprendizagem ambiental neste distinto modo de estar

que é o ecoturismo, alicerçado numa ética particular de relação com o meio-ambiente (económico, socio-cultural e ambiental, sendo que a autora acrescenta uma dimensão política ao conceito).

Acrescentemos que, se é que existe algum consenso em torno do que constitui o ecoturismo, de acordo com David Weaver, uma das mais importantes referências deste campo de investigação, essa definição é a de Blamey (Weaver & Lawton, 2007: 1170). De uma análise das definições mais 'populares' de ecoturismo, como refere este último autor, podem ser realçadas três características principais, que referimos no primeiro capítulo. A ilustrar a importância da pedagogia no ecoturismo, está o facto de que, a escolher apenas três características, uma delas é a componente pedagógica, referida como experiências “environmentally educated” (Blamey, 2001: 6), sendo a pedagogia no ecoturismo o elemento diferenciador em relação a outras formas de turismo de natureza (Higham & Carr, 2002). Esta ideia está em consonância com a definição de ecoturismo da Australian National Ecotourism Strategy, para quem “ecotourism is nature-based tourism that involves education and interpretation of the natural environment and is managed to be ecologically sustainable” (Ballantyne & Packer, 2005: 285)

Em suma, “most definitions of ecotourism meet common ground when addressing the educational component of this form of tourism” (Higham & Carr, 2002: 279). Note-se que, por o ecoturismo ser uma forma específica de relação com os recursos, está em jogo no cumprimento do princípio pedagógico o potencial de o ecoturismo ser uma via, por excelência, para sensibilizar estrangeiros e locais para questões ambientais em particular, e ecológicas em geral, bem como potenciar a adopção de comportamentos mais sustentáveis (Ballantyne & Packer, 2011; Falk et al, 2012; Higham & Carr, 2002; Honey, 2008; Lee & Moscardo, 2005; Moscardo, 1998; Orams, 1997; Tubb, 2003; Yamada, 2011; Weiler & Ham, 2001; Ziaco, 2012)

Actualmente, a palavra 'sustentabilidade' parece adquirir os mais variados sentidos, e estar mais associada a algumas práticas pontuais (desligar as luzes, não deixar água a correr, etc) do que a uma compreensão holística e ecológica do mundo na vida quotidiana e a uma forma de consumo que seja coerente com o resultado pretendido. Assim, a par de eventuais barreiras estruturais à adopção de comportamentos mais sustentáveis, sobre as quais não nos debruçaremos no âmbito desta reflexão, parecem existir falhas de conhecimento que impedem os cidadãos de tomar decisões informadas na vida quotidiana relativamente a práticas mais sustentáveis para além das que são comumente referidas no espaço público (habitualmente, sempre as mesmas). Ziaco exprime de forma sucinta a importância de esta falta de conhecimento ser compensada: “how can we expect to publicly discuss biodiversity, ecosystem services, sustainability or forest conservation if people have 'negligible understanding of the services that nature provides or if they never experience nature' (Kareiva, 2008)” (Ziaco, 2012: 132).

A presença que a dimensão pedagógica tem adquirido nas sucessivas definições de ecoturismo corresponde a um reconhecimento de que a dimensão pedagógica da sua importância fundamental na prática, sendo um meio de o ecoturismo atingir alguns dos seus objectivos. Por exemplo, a considerar que um dos propósitos do ecoturismo é o de proporcionar uma ligação não apenas física mas também espiritual, emocional, e de apreciação entre as pessoas e os locais que visitam (Kimmel, 1999; Weiler & Ham, 2001; Yamada, 2011), o elemento-chave que estabelece a relação entre as pessoas e os lugares é a experiência de aprendizagem proporcionada no local (Weiler & Ham, 2001: 6). No mesmo sentido, outro objectivo do ecoturismo no qual a função pedagógica desempenha um papel fundamental é o da contribuição para o aumento de conhecimento dos ecoturistas, desafiando as suas crenças ao longo desse processo (Orams, 1995; Tubb, 2003), e contribuindo para o desenvolvimento de uma certa compreensão da realidade (Yamada, 2011), que evidencie as relações entre os elementos do ecossistema, como veremos mais detalhadamente no terceiro capítulo.

Além disso, realcemos a centralidade da pedagogia mesmo a um nível estrutural e fundamental do próprio conceito, e que ilustra a forma como princípios éticos se podem articular com princípios puramente económicos. Tal como referimos no primeiro capítulo, o ecoturismo surgiu em parte como resposta a um certo mercado. Enquanto negócio, tem na sua origem uma motivação externa que foi a procura de um determinado tipo de experiência por parte do consumidor. Ora, a interpretação pode ser uma forma de dar resposta a essa procura. Por exemplo, casos há em que o ecoturista exprime a vontade de receber mais informação sobre algo que leu (Tubb, 2003: 494), sendo que se tem verificado uma tendência para haver cada vez mais procura de experiências de aprendizagem (Falk et al, 2012: 910), existindo potencial para, simultaneamente, aumentar o seu grau de satisfação, assim como os seus conhecimentos (Orams, 1997). De acordo com um estudo realizado por Orams (1997), cujo objectivo era avaliar a eficácia de um programa educativo num determinado destino turístico, os níveis de satisfação dos turistas naquele local aumentaram com a exposição ao referido programa. Além disso, segundo os resultados de um estudo realizado por Lee & Moscardo (2005), os inquiridos que leram um folheto informativo vocacionado para os hóspedes atribuíram níveis de satisfação significativamente mais elevados no que diz respeito à sua experiência no destino turístico do que quem não leu o mencionado folheto. De acordo com um estudo de Ballantyne et al (2007) sobre experiências turísticas de vida selvagem, “tourists are likely to enjoy the learning and discovery aspects of such experiences, and indeed, consider these to be an integral part of the experience” (Ballantyne et al, 2009: 659). Numa revisão das definições de interpretação no contexto do turismo sustentável, Moscardo considera que existe um interesse cada vez maior em actividades lúdicas com uma componente pedagógica (Moscardo,

1998: 5). O mesmo foi concluído de um inquérito realizado no Japão, que demonstrou existir uma procura cada vez maior de actividades com guias e respectiva função pedagógica (Yamada, 2011: 142). Assim, ao proporcionar uma componente pedagógica, um empreendimento ecoturístico pode também potenciar o aumento da satisfação do cliente, invalidando assim o argumento de que “atrapalha” o negócio.

Sublinhemos, então, a outra motivação principal para a criação do ecoturismo: como também referimos no primeiro capítulo, o ecoturismo surgiu da vontade de explorar turisticamente os recursos naturais de forma alternativa, em contraponto à natureza invasiva e destrutiva do turismo de massas. Ultrapassando agora a incontornável dimensão mercantil do ecoturismo, realcemos as raízes éticas do conceito que, de certa forma, obrigam a que equacionemos esta forma de turismo ultrapassando a questão da rentabilidade financeira. Retomando a formulação de Ivanko (1996), “ecotourism – and the conservation ethic and ecological perspective embodied within – (...) fundamentally changes the economic dynamics of business” (Ivanko, 1996: 28). Por isso, por um lado, o número crescente de visitantes traz benefícios financeiros. Por outro, os princípios que regem o ecoturismo levam a que seja atribuída uma grande importância à sustentabilidade do empreendimento turístico. Uma solução apresentada para o equilíbrio entre os benefícios financeiros decorrentes da afluência elevada de turistas e a necessidade de sustentabilidade passa por uma estratégia de gestão adequada à realidade de cada empreendimento (Lane, 1994 *apud* Tubb, 2003). Justamente, neste contexto específico, a existência de uma componente pedagógica, por exemplo, acerca dos comportamentos a ter em determinado meio-ambiente, adquire uma importância particular na medida em que esta última pode ser utilizada como estratégia de gestão dos recursos explorados turisticamente tendo em vista a conservação ou utilização sustentável dos recursos naturais (Buckley & Pannell, 1990 *apud* Tubb, 2003; Ballantyne et al, 2009; Kohl, 2001; Moscardo, 1996 *apud* Tubb, 2003; Moscardo, 1998; Lee & Moscardo, 2005; Tubb, 2003; Yamada, 2011), sendo este último aspecto um pilar central do ecoturismo (Yamada, 2011: 139).

Para atingir estes e outros objectivos relacionados com e, inclusive, dependentes de uma componente pedagógica, o ecoturismo necessita de se socorrer de ferramentas no terreno. Ora, na literatura científica, encontramos de forma mais ou menos indiscriminada os termos 'educação' e 'interpretação'. Por exemplo, para Honey (2008), “ecotourism means education” (Honey, 2008: 30). Apesar de formulada de forma diferente, esta ideia está em consonância com a dos autores Weiler & Ham: “Interpretation lies at the heart and soul of what ecotourism is and what ecotour guides can and should be doing” (Weiler & Ham, 2001: 6). E para Moscardo, “effective interpretation can contribute to sustainable tourism and recreation in many ways. Firstly, it can enhance the quality of the experience for visitors and encourage continued visitor interest in the activity, thus creating

economic sustainability. Interpretation can also assist in the management of visitors and their impacts thus contributing to the continued quality of the environment and way of life of the host community” (Moscardo, 1998: 4). Ora, os termos 'educação' e 'interpretação' correspondem a especialidades e realidades diferentes, como realça Kohl (2008). Tal não implica, contudo, que não possam servir o mesmo propósito, como veremos em seguida.

1.2 – Interpretação, educação e aprendizagem

Tendo em mente o facto de que ambos “educação” e “interpretação” são termos utilizados para se referir à função pedagógica do ecoturismo, importa, pois, debruçarmo-nos sobre o sentido de cada um, e, sobretudo, as suas respectivas potencialidades por serem o meio através do qual são (ou não) influenciados os ecoturistas. Não são um fim em si. A aprendizagem, o desafio das crenças, e a adopção de comportamentos mais sustentáveis na vida quotidiana, sim. Esta ideia é expressa de forma clara por Schleicher (1989) que apela à necessidade de ir para além do conceito da educação ambiental, tornando evidente que esta última é um meio para um fim: o da consciência ecológica (“ecological awareness”).

Vejam, então, o que significa falar de interpretação ou educação para nos referirmos à experiência pedagógica do ecoturismo. Começamos por referir que, na literatura, o debate relativamente ao uso dos termos 'interpretação' ou 'educação' é frequentemente evitado ao incluir a interpretação na educação, contornando a questão, ou recorrendo ao termo 'aprendizagem' em vez de 'educação' ou 'interpretação'. A diferença fundamental entre estes dois últimos termos depreende-se sobretudo com as circunstâncias em que cada uma, *strictu sensu*, tem lugar, nomeadamente pelo facto de a interpretação ser uma ferramenta pedagógica temporalmente limitada enquanto que a educação é um processo mais longo. Em comum têm o facto de serem levadas a cabo por terceiros, sendo esta a razão que traz para a linha da frente o objectivo de desenvolver as estratégias adequadas para que essa função seja concretizada de forma a que sejam atingidos os objectivos do ecoturismo, como referimos. Ou seja, o potencial existe, mas há que concretizá-lo através de uma comunicação eficaz. Importa, então, perceber de que se trata quando nos debruçamos sobre a componente pedagógica do ecoturismo. Interpretação ou educação? E o que pode cada uma?

Kohl (2008) estuda e compara ambos estes conceitos no contexto específico do ecoturismo e considera que a interpretação é o termo mais adequado para descrever o tipo de abordagem que ocorre no ecoturismo. Para o autor, “perhaps the biggest problem with the successful use of interpretation for conservation in developing countries has been the very conception of interpretation. It is very often confused with environmental education, even among academics (Knapp et al, 1997)” (Kohl, 2008: 129). No contexto do ecoturismo, a pedagogia concretiza-se na

interpretação, e não na educação, ocorre num contexto lúdico e de curta duração (de algumas horas a alguns dias), e resulta de um compromisso entre “os interesses da audiência” e os recursos circundantes. A educação, pelo contrário, considera Kohl, é baseada no conhecimento, envolve um processo que precisa de mais tempo para se desenvolver e define-se pelo “expressed goal of developing an environmentally conscious and active citizenry” (Kohl, 2008: 130). Tais definições levam Kohl a considerar que a interpretação, em que consiste a experiência pedagógica no ecoturismo, pelas suas características, não deve aspirar à alteração de comportamentos por parte da sua “audiência”, como refere o autor.

Do seu lado, Kimmel (1999) subentende a diferença entre interpretação e educação, ao preferir o termo 'interpretação' no contexto da função pedagógica do ecoturismo, e não 'educação'. Através da análise do papel da interpretação nas práticas do ecoturismo, o autor realça o potencial do ecoturismo para a promoção de atitudes sustentáveis para além do contexto pontual em que ocorreu a referida interpretação. Desta forma, o autor considera que “ecotourism brings many people into environments in which they can learn about the locale and learn environmental principles that can heighten their awareness of and commitment to environmental protection in general. Ecotourism presents an important opportunity to advance the cause of environmental education.” (Kimmel, 1999: s/ pp). Realçamos que a formulação de Kimmel subentende que a eventual distinção entre interpretação e educação não impede que ambas procurem transmitir a mesma mensagem. Essa ideia está presente, aliás, na clássica definição de Tilden de interpretação ambiental: “environmental interpretation [is] an educational effort directed at revealing the relationships and meanings behind aspects of the natural environment” (Tilden, 1957 *apud* Orams, 1997: 295). Ou seja, não é natural ou de esperar que uma experiência turística não desafie valores nem resulte na adopção de comportamentos mais sustentáveis, como teria considerado Kohl (2008). Pelo contrário, caso isso acontecesse, “this represents a lost opportunity to make a real difference both to visitor's lives and the environment” (Packer & Ballantyne, 2012: 1244)

À semelhança de Kimmel (1999), também Weaver (2005) considera existir potencial na interpretação para a divulgação de mensagens “transformadoras”, como refere o autor, consoante a forma como é comunicada (Weaver, 2005: 441). Na acepção de Weaver, a interpretação posta em prática é associada a uma certa plasticidade, podendo ser formal ou informal, mais superficial ou mais profunda, consoante a orientação ou tipo do projecto de ecoturismo. A dicotomia, criada por Weaver, entre ecoturismo minimalista e ecoturismo compreensivo, com as suas correspondentes formas de interpretação ou aprendizagem, sugere uma relação existente entre formas específicas de interpretação e formas específicas de ecoturismo. O ecoturismo minimalista e o ecoturismo compreensivo são as extremidades, referidas como ideais-tipo, de um contínuo onde se situam as

várias manifestações da realidade heterogénea do ecoturismo. Para Weaver, o ecoturismo minimalista consiste numa abordagem a elementos de um ecossistema, como espécies da “megafauna carismática”; promove uma aprendizagem superficial que não é transformadora; procura manter as condições ambientais e actua a um nível local. No extremo oposto, existe o ecoturismo compreensivo, caracterizado por uma abordagem holística a um ecossistema, integrando aspectos naturais e culturais; promove uma aprendizagem profunda e transformadora; procura melhorar as condições ambientais e culturais e actua ao nível global.

Efectivamente, a forma como Kohl entende a interpretação no ecoturismo é distinta, não lhe reconhecendo um poder transformador, e parece pender mais para o lado do ecoturismo minimalista. Além disso, o autor considera o seguinte: “environmental interpretation, rather than environmental education, is the appropriate communication intervention for ecotourists, especially if the objective is to make ecotourism an effective tool for conserving cultural and biological diversity in protected areas” (Kohl, 2008: 131). Esta formulação sugere uma abordagem do ecoturismo orientada apenas para o local onde o ecoturismo é desenvolvido, sendo referidas, neste caso, as áreas protegidas, o que é igualmente coerente com um pendor para o ecoturismo minimalista.

Desta forma, apesar de Kohl problematizar estes conceitos no contexto específico da dimensão pedagógica do ecoturismo, e reconhecer que a interpretação pode promover um melhor entendimento dos problemas sociais e ecológicos da região (Kohl, 2008: 128), parece-nos que a falta de plasticidade da definição que propõe de interpretação, quando aplicada ao ecoturismo, não se enquadra na heterogeneidade de realidades do ecoturismo. Existem, aliás, vários estudos de caso que apontam para a possibilidade de o ecoturismo efectivamente promover a adopção de comportamentos sustentáveis através da sua função pedagógica (Moscardo, 2005; Orams, 1997; Tubb, 2003; Weaver, 2005: 451). Consoante a forma como é concretizada, a interpretação não só constitui uma parte fundamental do ecoturismo, como pode ser utilizada como um meio para atingir formas mais “benignas” (Weaver, 2005) ou “desejáveis” (Orams, 1995) de ecoturismo, em que se procura, através da interpretação, transmitir conhecimentos e/ou interesse na matéria que ultrapassem a superfície, ou seja, alguns factos. Assim, o objectivo e, simultaneamente, desafio, destas formas ditas benignas e desejáveis de ecoturismo passa, não só, mas também, por procurar transmitir conhecimentos, justamente, sendo esta uma propriedade que Kohl não reconhece na interpretação, mesmo no contexto do ecoturismo.

Desta forma, no ecoturismo, falamos de interpretação, o que, contudo, não impede que se procurem atingir objectivos educacionais como procurar transmitir conhecimentos e fomentar o interesse por questões ecológicas mais amplas, que possam eventualmente traduzir-se em

comportamentos mais sustentáveis. Este desafio é defendido por vários académicos, que reconhecem na interpretação a capacidade de o concretizar, como referimos.

A par deste debate, sobretudo semântico se considerarmos o fim a atingir, realcemos desde já que, apesar de se contornar esta questão optando pelo termo 'aprendizagem', existe uma diferença fundamental nos processos envolvidos na interpretação/educação, e na aprendizagem. Enquanto que na primeira situação se trata de uma dinâmica que envolve terceiros, a segunda depende de uma dinâmica interna, mesmo que inserida num contexto social, naturalmente. Assim, “Falk (2005) defines learning as a cumulative, combined process of knowledge acquisition and construction within social and cultural contexts” (Kachel & Jennings, 2010: 135). Além disso, “learning is a biological process with deep evolutionary roots (...) Education is the process by which learning is supported by other individuals” (Falk et al, 2012: 913).

Como referem Falk et al (2012) grande parte da nossa aprendizagem ocorre fora das salas de aula. Os autores Ballantyne & Packer sublinham que “although much of the literature examining sustainability education is concerned with formal education programmes, only a small percentage of the public's understanding of the world in general, and environmental conservation and sustainability in particular, is gleaned from such sources (Falk, 2001)” (Ballantyne & Packer, 2005: 281). Antevemos, desde já, que as características próprias ao ecoturismo, impeditivas para a sua função pedagógica de acordo com Kohl (2008), podem também ser vistas como potencialidades a explorar tendo em vista a consciência ecológica que referimos. Assim, ultrapassando agora a questão de se tratar de interpretação ou educação, importa debruçarmo-nos sobre o processo de aprendizagem.

II – Particularidades e potencialidades da pedagogia no contexto do ecoturismo

II.1 – Uma aprendizagem voluntária em contextos informais

Como referimos, a experiência de aprendizagem que ocorre no contexto do ecoturismo é de natureza voluntária e lúdica. A partir de uma análise de várias definições de interpretação, Moscardo realça a importância da experiência pedagógica e, simultaneamente, sugere uma caracterização, ainda que indirecta, do processo: “Clearly interpretation is about communicating and education but the definitions of interpretation also concentrate on the importance of visitor enjoyment, on exciting curiosity and on contributing to conservation. Interpretation is a special kind of communication that is particularly relevant to tourism and recreation” (Moscardo, 1998: 3). Pela dimensão lúdica envolvida, poderíamos pensar que a eficácia da pedagogia está comprometida. Contudo, pelo contrário, tendo em conta o resultado que se pretende da experiência, a componente voluntária e de lazer pode ser benéfica. Aliás, existe uma necessidade de reconceptualizar a aprendizagem no

contexto do turismo, ultrapassando a ideia de que educação e entretenimento são contraditórios (Falk et al, 2012: 915)

Antes de mais, sobre a aprendizagem voluntária ('free-choice'), adoptaremos a perspectiva assumida por Ballantyne & Packard (2005), que consiste no seguinte: “learning that is driven by the needs and interests of the learner, rather than by the dictates and needs of an external authority” (Ballantyne & Packard, 2005: 283). Em consonância com esta definição está a de Falk et al (2012), para quem se trata de “learning characterized by a reasonable amount of choice and control over what, where, when, with whom and why they learn” (Falk et al, 2012: 913). Estas definições de aprendizagem voluntária não são isentas de pressupostos do ponto de vista das dinâmicas comunicativas estabelecidas no processo, como veremos no capítulo seguinte, quando nos debruçarmos sobre tipos de sociabilidade e implicações para o processo discursivo.

Para caracterizar o processo de aprendizagem voluntária, Falk e Dierking (2000) desenvolvem o Modelo Contextual de Aprendizagem, de acordo com o qual a aprendizagem é um processo cumulativo, e resulta da interligação entre os contextos pessoal, socio-cultural e físico. Daí decorre que cada um tenha motivações e expectativas diferentes em relação a experiências de aprendizagem – bem como 'pontos de partida' diferentes – tornando a aprendizagem voluntária e informal algo difícil de medir quantitativamente (Ballantyne & Packard, 2005), sendo que a aprendizagem em geral é um processo extremamente complexo e não apenas uma colectânea de conhecimentos (Falk et al, 2012). Contudo, apesar dessa limitação, a aprendizagem voluntária em particular pode ser uma via privilegiada para promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis no quotidiano. Posto isto, parece-nos corente afirmar que, pelo potencial que apresenta, a aprendizagem voluntária que ocorre numa experiência ecoturística merece ser objecto de reflexão, nomeadamente no que diz respeito às estratégias de comunicação utilizadas no processo pedagógico.

Acrescentemos o facto de que a iniciativa partir do próprio indivíduo, por oposição a ser imposto algum tipo de regra, parece ser uma abordagem mais eficaz quando se trata da adopção de certos comportamentos ou estilos de vida. Um dos principais objectivos é “generate quality of life for all, and for good” (Sustainable Consumption Roundtable, 2006: i). Não retiramos, claro está, a importância a outros actores no processo de tornar os nossos estilos de vida mais sustentáveis, como o governo e as empresas. Contudo, no lar de cada cidadão, ao nível de decisões que o relatório “I Will If You Will” refere como “deep-seated changes to habits and routines, like restoring a sense of seasonality to what we eat, turning off lights and opting to walk or cycle” (idem: 1) dificilmente serão alteradas a longo termo apenas através de políticas ou leis, que são mutáveis com o tempo, e contornáveis onde existe a vontade. Daí que o relatório considere que “the key now is to take action

that enables people to take up the more sustainable habits and choices that they want” (idem). É também nesta perspectiva de *empowerment* que incluímos este estudo. Ou seja, mais do que através de leis, a adopção de um certo estilo de vida a longo termo parece estar nos costumes, numa naturalização colectiva de valores que seja possível sustentar ao longo do tempo. O caso do ecoturismo é paradigmático desta ideia: os hóspedes de um empreendimento ecoturístico são frequentemente deixados às suas actividades, nem sempre com a presença de guias. Mesmo sendo explicadas as regras de comportamento que permitem conservar os recursos naturais de uma área, o ecoturista pode não colocar em prática essas regras, e não será punido por isso, por o espaço a controlar ser demasiado grande para monitorizar o comportamento de cada um. Arrancar flores, deitar lixo no chão, entre outros, são comportamentos que serão evitados se assim for decidido pelo ecoturista, não pela mera transmissão/imposição de regras cujo cumprimento é extremamente difícil de monitorizar. O mesmo é aplicável a muitas decisões tomadas no dia-a-dia na privacidade do lar de cada um. Ora, “to act, [people] need the confidence that they will not be acting alone, against the grain and to no purpose” (idem: 6). O cerne da questão, neste estudo, está justamente em desenvolver formas mais eficazes de operacionalizar a função pedagógica do ecoturismo numa perspectiva de *empowerment* dos cidadãos. Acrescenta-se que a importância da adopção de um certo tipo de comportamentos é fundamental para o ecoturismo, algo que é tornado claro pelo exemplo que acabamos de mencionar. Como referem Ballantyne et al., evidenciando desde já o papel da problemática comunicacional nesta questão, “management strategies could build on this sense of “good-will” by enlisting tourists' assistance as conservation partners wherever possible, rather than enforcing rules and regulations to control tourist behaviour (...) The findings of this study suggest that the key to balancing the needs of tourists with the need of wildlife is to clearly communicate the reasons behind particular management practices in terms that relate directly to protecting the animals from human impacts” (Ballantyne et al, 2009: 663). Debruçar-nos-emos sobre as formas específicas de estabelecer estas situações de comunicação mais adiante.

II.2 – O potencial da emoção e preocupações biosféricas

Neste contexto, a apreciação e identificação com a natureza e o mundo em geral, que menciona Kimmel (1999), ganham uma importância particular. Este estado de espírito, frequentemente presente na literatura quando se fala dos caminhos para a adopção de estilos de vida mais sustentáveis, talvez seja melhor explicado recorrendo ao conceito de 'preocupações biosféricas'. Citemos, para esse efeito, um estudo realizado por Schultz (2000). O autor parte da ideia de que a preocupação com o ambiente está directamente relacionada com a forma como uma pessoa se define a si própria: independente, interdependente em relação a outras pessoas, ou

interdependente em relação a todos os seres vivos. Correspondendo a estas três categorias, são designados três tipos de preocupações com questões ambientais. Estas últimas são denominadas “egoístas” quando as pessoas se sentem independentes de outras pessoas e do ambiente natural, e estão relacionadas com a percepção de uma recompensa pessoal ou da evitação de consequências negativas. Na segunda categoria, as preocupações com o ambiente são consideradas “altruístas” se a principal motivação é o desejo de obter vantagens para as pessoas em geral e a evitação de consequências negativas para elas. Por último, são designadas como “biosféricas” as preocupações com questões ambientais que se baseiam no desejo de obter vantagens para todos os seres vivos ou de evitar consequências negativas para a biosfera (Schultz, 2000: 394). Não se pretende afirmar que uns se preocupam mais do que outros mas sim compreender o que motiva cada tipo de preocupação, pois conhecer o seu público é o primeiro passo para desenvolver formas de comunicação mais eficazes. E parece-nos coerente afirmar que promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis passa por criar/confirmar preocupações biosféricas junto do ecoturista.

Ressalvemos, neste âmbito, que à semelhança do conceito de ecoturismo, que discutimos no primeiro capítulo, a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis pode adquirir vários sentidos, parecendo-nos simplista e redutor assumir que apenas o ideal-tipo desses valores e comportamentos possa atestar do sucesso da experiência de aprendizagem. A este propósito, a formulação de Ballantyne & Packer (2005) parece-nos particularmente interessante: “In considering how free-choice learning experiences might promote environmentally sustainable attitudes and behaviour, it is important to interpret these learning outcomes in their broadest sense. Changes in attitudes may involve changes in feelings about particular species, the environment in general, social and political issues, one's own place in the world or interactions with other people. It may involve an increase in empathy, an increase in motivation or a change in perceptions, or it may confirm for learners what they already know (Hooper-Greenhill, 2004). Similarly, changes in behaviour may involve lifestyle changes, talking to others about environmental issues, joining volunteer programmes or donating to environmental organizations. It may involve changes in actual behaviour or changes in behavioural intentions” (Ballantyne & Packer, 2005: 283).

Acrescentemos que, por a pedagogia proporcionada no contexto do ecoturismo ser informal, não há 'numerus clausus', por assim dizer. O potencial existe, portanto, para chegar a um número elevado de pessoas. Ballantyne & Packer (2005) referem, por exemplo, que ambientes de aprendizagem voluntária que envolvem vida selvagem na Austrália contam com cerca de cinco milhões de visitantes por ano (Ballantyne & Packer, 2005: 282). Para além disso, acrescenta-se que as características qualitativas das experiências de aprendizagem que ocorrem num quadro informal são coerentes com as da educação ambiental, nomeadamente “encouraging curiosity and

exploration, changing attitudes, evoking feelings, developing a sense of personal, cultural and community identity, and making decisions about moral and ethical issues (Schauble et al, 1997; Hein & Alexander, 1998; Falk & Deirking, 2000)” (Ballantyne & Packer, 2005: 282).

Se podemos considerar que o ecoturismo tem, até certo ponto, o dever de desafiar as crenças e valores dos seus visitantes, a educação informal apresenta várias vantagens, consoante o contexto em que é desenvolvida. Citemos o exemplo de uma experiência turística que decorra num ambiente natural e envolva vida selvagem: apresenta um potencial impacto emocional forte (Ballantyne & Packer, 2005: 284). Ilustremos este argumento com o estudo de Schultz (2000) que mencionámos anteriormente e cujo objectivo foi estabelecer relações entre as três categorias de preocupações ambientais, que referimos acima, e a empatia. No estudo, os sujeitos visionaram um conjunto de imagens retratando pessoas na natureza, animais na natureza, e animais em situações negativas, respondendo depois a um questionário. Foram divididos em dois grupos: um tinha instruções para ver as imagens de forma objectiva, enquanto o outro deveria olhar para elas tentando identificar-se com a perspectiva das pessoas ou animais retratados. Uma das conclusões do estudo foi que, na situação em que os animais eram prejudicados, as pessoas a quem foi pedida uma perspectiva de empatia tiveram níveis de preocupação biosférica que ascenderam a mais do dobro do que os de quem adoptou um olhar objectivo. De forma geral, concluiu-se que “any activity that reduces an individual's perceived separation between self and nature will lead to an increase in that individual's biospheric concern” (Schultz, 2000: 403). Assim, neste estudo, foram as imagens retratando animais em sofrimento que obtiveram os mais altos níveis de preocupações biosféricas.

Ora, numa experiência em que é privilegiada a vida selvagem, o potencial das emoções para a sensibilização do ecoturista relativamente a determinados assuntos é particularmente importante. De acordo com um estudo realizado por Ballantyne et al (2011), o turismo de vida selvagem contribuiu para despertar as emoções dos visitantes e produzir recordações vívidas e duráveis. Além disso, as emoções desempenham o papel de factor de motivação para a aprendizagem (Ballantyne & Packer, 2005: 288). Tendo em conta o potencial das emoções para promover a curiosidade, a vontade de explorar, uma maior capacidade de concentração e a vontade de aprender (Ballantyne et al, 2011: 777), torna-se claro o potencial pedagógico e eventualmente transformador deste tipo de ecoturismo. Por exemplo, “opportunities to observe animals and animal behaviour at close range in a natural environment and experiences that engage visitors' emotions and connect with their prior knowledge (...) will have a positive effect on satisfaction as well as contributing to short-term pro-environmental learning outcomes” (Ballantyne & Packer, 2011: 204). Além disso, Ballantyne & Packer (2011) acrescentam uma dimensão às potencialidades da experiência pedagógica no ecoturismo: manter o contacto com os ecoturistas depois da experiência turística permitiria usar a

dimensão pedagógica do ecoturismo para estender a sua utilidade para além do tempo e sítio da experiência pontual, graças às suas características voluntária e informal. De acordo com os autores, “it thus reconceptualizes the role of such experiences in offering not only enjoyment, satisfaction and immediate benefits to their visitors, but also transformative experiences that have a long-term-impact on visitors' understanding, attitudes and behaviour in relation to the environment” (Ballantyne & Packer, 2011: 221).

Assim, para além do contributo da emoção e da criação de preocupações biosféricas para a promoção de um estado de espírito coerente com/conducente a determinados valores e comportamentos, realçamos, então, o papel da criação de memórias e, sobretudo, de interesse relativamente a questões ecológicas. Desta forma, ao argumento de Kohl de que a interpretação decorre num contexto lúdico e é de curta duração, e que, por isso, não deve aspirar à alteração de comportamentos, podemos responder que o lúdico (e voluntário, em geral) em nada é impeditivo para a criação de empatia e de um estado de espírito biosférico que, como vimos, têm um grande potencial para levar à adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis. Antes pelo contrário, “for many people, the information they encounter while at leisure may offer the only opportunity to learn about their bonds the environment, or to their history and culture” (Moscardo, 1998: 4). Além disso, o facto a experiência pedagógica ser de curta duração não invalida a possibilidade de criar memórias e interesse no ecoturista relativamente a questões ecológicas; pelo contrário, “such experiences can have an important impact influence on their attitudes and behaviour” (Ballantyne & Packer, 2005: 284). Desta forma, se na interpretação não existe tempo suficiente para 'ensinar', existe tempo para – e, até certo ponto, o dever de – suscitar curiosidade e interesse por determinadas problemáticas. Aliás, o ecoturismo tem o potencial de suscitar um interesse a longo termo por questões ambientais (Higham & Carr, 2002: 291) que depois podem ser exploradas e aprofundadas pelo ecoturista.

A ilustrar o argumento de que a criação de interesse faz – ou deve fazer – parte da experiência pedagógica no ecoturismo está o Manual japonês para a Promoção do Ecoturismo, citado por Yamada (2011). À semelhança de autores como Kimmel (1999), Moscardo (1998), Orams (1995), Eagles, McCool & Haynes, (2002 *apud* Yamada, 2011: 140) entre outros, o manual defende que a experiência de aprendizagem, no contexto do ecoturismo, consiste numa compreensão profunda da realidade que não se limita à aquisição de conhecimentos. De acordo com Yamada (2011), o manual acrescenta que algumas das responsabilidades dos guias – nomeadamente na sua função de intérpretes – consistem no seguinte: “meeting the needs of tourists and increasing their satisfaction (...), increase tourists' interests in nature and local culture and prompt them eventually to develop environmentally responsible behaviors” (Yamada, 2011: 143).

Este aspecto é tanto mais importante quanto é necessário estar constantemente a actualizar-se relativamente a questões tão mutáveis quanto as ambientais, independentemente daquilo que se possa ter aprendido em contextos de educação formal (Ballantyne & Packer, 2005: 281), pelo que se requer ter um certo grau de interesse sustentado. Ora, se referimos anteriormente que os contextos lúdicos oferecem o potencial de promover a aprendizagem, sendo esta última voluntária e informal naquelas circunstâncias, acrescentemos que viajar por razões lúdicas representa uma oportunidade particularmente propícia também para experiências de aprendizagem.

II.3 – A aprendizagem experiencial

Para além de ter a vantagem de não 'carregar' consigo a bagagem da educação formal (Kimmel, 1999), o ecoturismo representa igualmente a possibilidade de proporcionar uma aprendizagem experiencial (Ballantyne et al, 2011: 777; Kimmel, 1999). Por outras palavras, mais do que aprender apenas a partir de livros ou outros suportes unidireccionais do ponto de vista comunicativo, o ecoturismo representa a possibilidade de ver, ouvir, cheirar, sentir a natureza e os ecossistemas. Esse tipo de contacto, sendo directo e, eventualmente, interactivo, quando bem gerido, tem um importante potencial no que diz respeito a promover uma sociedade mais sustentável, bem como ajudar aos esforços de conservação locais. Ressalvemos, contudo, que a correcta gestão é fundamental para a concretização do potencial deste tipo de experiência directa da natureza. Como realçam Ballantyne et al (2009), “the challenge is to design engaging experiences that provide close encounters with wildlife yet still protect animals and their habitat” (Ballantyne et al, 2009: 659), sendo o termo 'engaging' uma palavra-chave neste contexto. Além disso, quando a manipulação directa de animais no seu habitat pode ser necessária para a sua conservação, o resultado, do ponto de vista da percepção por parte do ecoturista, pode ser particularmente positivo nessa experiência próxima com a natureza, despertando emoções que tanto potencial têm para promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis, como referimos. Assim, “in these cases, emotional affinity engendered by such close experiences can have a powerful influence on tourists' subsequent conservation attitudes and behaviours” (Ballantyne et al, 2009: 663).

A dimensão experiencial do ecoturismo é, desta forma, uma das grandes vantagens que tem do seu lado quando se trata de promover a aquisição de conhecimentos mas também a adopção de uma certa forma de ver e pensar sobre o que nos rodeia. Se, por um lado, o nosso conhecimento do mundo é resultado de um acumular de experiências, de que as experiências pedagógicas fazem parte, por outro, há que realçar que construímos significados a partir de tudo aquilo que nos chega, recorrendo a todos os nossos sentidos. Assim, como referem Falk et al (2012), “the outside world has two important dimensions: the outside world as dictated and interpreted by other humans in our

lives (Gutierrez & Rogoff, 2003); and the sights, sounds, tastes and sensation of that world as perceived directly through our own senses and framed by the lenses of our evolutionary (Barkow, Cosmides & Tooby, 1995) and personal-social (Wertsch, 1985) history” (Falk et al, 2012: 915).

No que diz respeito a apr(e)ender o mundo através dos nossos sentidos, Kolb (1984) propõe um modelo de aprendizagem experiencial baseado em quatro etapas: 1) uma experiência concreta 2) uma observação reflexiva, em que os significados atribuídos à experiência são pessoais 3) uma conceptualização abstracta, que consiste na formação de conceitos, indispensáveis para a acção, e 4) uma experimentação activa, que consiste numa tomada de acção e na adopção de novos comportamentos (Kolb, 1984 apud Ballantyne et al, 2011: 777). Num estudo em que foram inquiridos turistas, quatro meses depois de uma experiência de turismo de vida selvagem, sobre o que viram, ouviram, sentiram, pensaram e fizeram em relação a isso, verificou-se a existência de um processo de aprendizagem que ecoa o modelo de Kolb. De acordo com os autores do estudo, o processo reflexivo que ocorre no contexto da aprendizagem experiencial é um de poucos factores que permitem prever a existência de aprendizagem, seja a curto ou a longo prazo (Ballantyne et al, 2011).

Como referimos ao longo deste capítulo, as experiências turísticas que envolvem vida selvagem têm um potencial particular para sensibilizar os ecoturistas para determinadas questões. Contudo, um estudo sugere que a presença de vida selvagem pode não ser suficiente para a concretização de um potencial 'óptimo', por assim dizer, da interpretação proporcionada nesse contexto: ilustrando também a importância da proximidade mas também da autenticidade da experiência, uma investigação realizada por Ballantyne et al (2012) comparou as reacções de turistas que tinham usufruído de experiências turísticas de vida selvagem captiva e não captiva. De acordo com os resultados, a experiência que envolveu vida selvagem não captiva foi considerada pelos inquiridos como sendo mais intensa, emocional, entusiasmante e 'engaging'. E se há pouco referimos o papel do interesse e das recordações a longo prazo, esta investigação confirma a importância de a experiência ser directa e 'autêntica': “four months after their visit, non captive-wildlife viewers provided more emotionally charged accounts of their experience” (Ballantyne et al, 2012: 1243). É importante salientar que, mesmo sendo autêntica, a experiência de aprendizagem que ocorre nessas situações não dispensa a orientação de uma interpretação eficaz a complementar a componente emocional. Assim, “Wilderness education, by definition, requires leadership to realize the learning potential of the place. Outdoor education has always suffered from the commonly held belief that some intrinsic quality of the outdoors was inevitably educative (Miles, 1991: 38 apud Kimmel, 1999). Como realça Kimmel, “the focus then turns to who guides ecotourists through this kind of learning, how they do it, and how it can be made more effective” (Kimmel, 1999: s/ pp). A

Conclusão

Pelas suas origens éticas, a importância da pedagogia no ecoturismo adquire uma importância particularmente grande. Ao longo do tempo, esta dimensão tem adquirido proporções cada vez maiores nas sucessivas definições que se têm feito do conceito. Além disso, pode ser vista como uma resposta directa à procura crescente de experiências pedagógicas por parte do mercado, bem como uma ferramenta de gestão sustentável dos recursos naturais através da comunicação de comportamentos a adoptar pelo ecoturista, por exemplo. Da função pedagógica no ecoturismo surge também um debate frequentemente contornado ou evitado pela literatura: a questão de, neste contexto, nos estarmos a referir à educação ou à interpretação ambientais. Consoante as abordagens, apesar de distintas, ambas as expressões de pedagogia podem servir os mesmos propósitos, sendo, portanto, um meio para um fim, o da promoção de uma consciência ecológica. Pelas características do ecoturismo, a experiência pedagógica adquire particularidades que potenciam o seu impacto, nomeadamente o facto de se tratar de uma aprendizagem, por parte do ecoturista, que é voluntária e informal. Esse impacto é potenciado pela criação, nesse contexto, de preocupações biosféricas, ou seja, de uma ligação percebida entre o cidadão e os outros seres vivos, conduzindo a uma motivação de protecção. O mesmo pode ser dito da criação de empatia e emoção no contexto do ecoturismo de vida selvagem. Acrescenta-se igualmente o potencial do facto de a aprendizagem ser experiencial, permitindo um contacto directo com o objecto de estudo, facilitando a aprendizagem. Ressalvemos que estes potenciais da experiência pedagógica no contexto do ecoturismo dependem de esta última ser conduzida de uma determinada maneira. Ora, a forma como a orientação dos ecoturistas é proporcionada, bem como as decisões que podem ser tomadas ao nível do processo comunicativo que é estabelecido no âmbito da dimensão pedagógica do ecoturismo são, justamente, as questões sobre as quais nos vamos debruçar no terceiro capítulo.

CAPÍTULO 3

Situações de comunicação na experiência pedagógica do ecoturismo

“Not only does the tourism industry have the responsibility to minimize its own negative impacts, it also has the opportunity to play a positive role in helping to solve global environmental problems by providing environmental education experiences that promote a fundamental change in people's everyday behaviour and lifestyle”

(Ballantyne & Packer, 2011: 202)

Introdução

Pela sua complexidade e, paralelamente, importância, a função pedagógica do ecoturismo requer um maior aprofundamento científico das estratégias mais desejáveis para concretizar o seu potencial transformador (Kimmel, 1999). Ora, esta é uma dimensão eminentemente discursiva, e as questões que têm sido estudadas, nomeadamente as que estão relacionadas com os conteúdos veiculados, os contextos que os acompanham e os impactos que podem implicar, evidenciam uma problemática latente e fundamental, porque na base de todas as outras: a relação estabelecida entre os intervenientes numa situação de comunicação. Impõe-se, por isso, uma reflexão sobre as dinâmicas comunicativas que são subjacentes ao discurso e às estratégias específicas que podem ser utilizadas para maximizar o potencial da função pedagógica do ecoturismo para incentivar a criação de uma consciência ecológica. Assim, se no capítulo anterior refletimos sobre a importância da pedagogia no ecoturismo e o seu potencial para promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis, debruçar-nos-emos agora sobre a forma como a pedagogia é aplicada no terreno. Tendo em conta as tensões entre factores económicos e ecológicos existentes no ecoturismo, ou factores instrumentais e éticos, que se reflectem no contexto comunicativo, veremos que a comunicação pode ser caracterizada essencialmente de duas formas: consoante a intenção que lhe é imprimida e consoante as dinâmicas criadas entre os intervenientes, tendo cada contexto as suas consequências para o resultado do processo comunicativo. A caracterização do processo discursivo permite-nos chegar a distintas visões do outro, que podem ser correlacionadas com as diferentes formas de sociabilidade e que têm cada uma as suas consequências para o resultado da situação de comunicação. Depois da caracterização das diferentes decisões que podem ser tomadas ao nível das dinâmicas e relações de comunicação, debruçar-nos-emos sobre algumas estratégias que na literatura são identificadas como promissoras para maximizar o potencial de a interpretação ecoturística promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis. Estas consistem, nomeadamente, na instauração de uma interactividade em que todos têm direito ao discurso, assim como em proporcionar experiências de aprendizagem que ultrapassem a mera enumeração de factos e em utilizar uma linguagem adaptada ao objectivo.

I – O desafio da comunicação num contexto de interesses cruzados

I.1 – O acto de palavra: da inteligibilidade à validade

Comecemos por distinguir dois níveis de comunicação: a gramatical, que seria estudada pela linguística, por exemplo, e a situação de comunicação, que seria estudada pela pragmática. Ou seja, falamos de frases ou de enunciações, de língua ou de discurso, respectivamente (Habermas, 1987: 360 a 362). É notório que ambas as perspectivas estão relacionadas e não são estanques uma em relação à outra, na medida em que ambas partem de uma mesma locução. Contudo, são abordagens distintas na medida em que se debruçam sobre diferentes níveis da comunicação. É justamente esta distinção que nos permite abordar o discurso a partir da ideia de que falar é agir. A nossa reflexão baseia-se nesse princípio, ou seja, de que a comunicação estabelecida em determinadas situações, nomeadamente no seio da experiência pedagógica do ecoturismo, tem consequências no estado de coisas, aqui, na existência (e correspondente grau) ou não de criação ou aumento de interesse e de conhecimento relativamente a assuntos ambientais e ecológicos, que se traduzam numa literacia ou forma de ver o mundo ecológica. Assim, falamos de uma “différence entre la génération d'une phrase grammaticale et l'utilisation de cette phrase dans une situation d'intercompréhension possible” (idem: 362). Realçemos, desde já, os termos utilizados: a intercompreensão é possível e não adquirida, sendo dependente de um conjunto de condições, como veremos em seguida.

Habermas propõe, então, a distinção seguinte: uma frase é avaliada consoante a sua inteligibilidade, enquanto uma enunciação é avaliada pela sua validade. Para ser bem conseguida, ou seja, válida, uma enunciação deve responder a requisitos que não lhe são exigidos quando a locução é entendida fora de uma situação de comunicação. Assim, a enunciação deve responder a três critérios: “être reconnue comme vraie par ceux qui y prennent part, pour autant qu'elle présente une réalité existant dans le monde; elle doit être reconnue comme sincère, pour autant qu'elle exprime une intention du locuteur; et elle doit être reconnue comme juste, pour autant qu'elle correspond à des attentes socialement reconnues” (Habermas, 1987: 363). Trata-se, portanto, de uma questão que envolve a percepção por parte do destinatário da situação de comunicação.

Ora, na capacidade de comunicar de um locutor, o que está em jogo nos critérios a cumprir tem a ver com a relação estabelecida entre intervenientes de uma situação de comunicação. Em termos concretos, Habermas descreve essa capacidade comunicativa a partir do conceito de abertura à intercompreensão. Para o autor, é conseguida da seguinte forma: “choisir le contenu de telle manière (...) que l'auditeur puisse partager le savoir du locuteur; (...) exprimer ses intentions (...) permettant ainsi à l'auditeur de faire confiance au locuteur; (...) réaliser l'acte de parole (...) permettant à l'auditeur de partager ces valeurs avec le locuteur” (idem: 364). Assim sendo, torna-se desde já claro que uma enunciação bem-sucedida depende do estabelecimento, através de decisões

comunicativas tomadas pelo locutor no contexto de uma situação de comunicação, de uma partilha de sentidos, regras e valores entre os intervenientes. Em suma, “l'acte de parole requiert (...) pour être bien réussi au plan communicationnel, par-delà l'intelligibilité de l'expression, que ceux qui participent à la communication soient prêts à s'entendre en émettant chaque fois des prétentions à la vérité, à la sincérité et à la justesse et en supposant réciproquement que ces prétentions ont été respectées” (idem: 367-368). Assim, à percepção está intimamente relacionada uma certa intencionalidade do locutor, sendo que estes dois critérios se juntam na avaliação do grau de sucesso de uma situação de comunicação.

Neste contexto, realcemos a natureza da relação entre intervenientes: o facto de agir através do discurso, produzindo consequências através do dito (não sendo aqui relevantes os canais de comunicação), advém da força ilocutória da enunciação, que não se limita ao seu conteúdo. Ou seja, quando nos referimos à intercompreensão, não se trata apenas de compreender o sentido do que é dito. É necessário, mas não basta. Para Habermas, esta força ilocutória advém do estabelecimento, *de facto*, de uma relação entre intervenientes, que determina o sucesso do acto de palavra, justamente. Como refere o autor, “la force génératrice consiste dans le fait que le locuteur qui accomplit un acte de langage agit sur l'auditeur de telle façon que ce dernier puisse engager avec lui une relation interpersonnelle” (idem: 371). Esta, sim, é uma condição para uma situação de comunicação bem-sucedida. Aplicada ao assunto que aqui nos ocupa, é do estabelecimento de uma relação entre intervenientes que resulta uma experiência pedagógica impactante. Resta saber *que* relação, porque importa saber *que* impacto, evidenciando a importância das decisões do processo de comunicação para o fim pretendido. Estas decisões prendem-se sobretudo com a intencionalidade transversal à situação de comunicação, como vimos, e que pode ser de vários tipos, como salientamos em seguida, o que, por sua vez, está directamente dependente de uma certa visão do 'outro', como veremos também mais adiante.

I.2 – Entre normatividade e funcionalidade: a intencionalidade na comunicação

A dimensão pedagógica do ecoturismo é um processo eminentemente discursivo. Ou seja, se a natureza em si é um elemento fundamental na experiência do ecoturismo (Blamey, 2001), ela é também apresentada discursivamente (Cox, 2010). Ora, o discurso ocorre no quadro de regras de interacção, logo, de dinâmicas específicas entre os intervenientes, seja o tipo de interacção estabelecida fruto de uma decisão consciente ou não. Tal como referido anteriormente, a interpretação pode assumir diferentes formas, mais formal ou informal, interactiva ou unidireccional, etc. O tipo de interpretação subentende, seja uma decisão consciente ou não, como referimos, uma forma de ver o seu interlocutor.

Para ilustrar este argumento, citemos Dominique Wolton (1999), que enquadra o processo comunicacional no contexto de uma estrutura transversal de valores: “Nunca existe comunicação por si, ela está sempre ligada a um modelo cultural, ou seja, a uma representação do outro, uma vez que comunicar consiste em difundir mas, também, em interagir com um indivíduo ou uma colectividade” (Wolton, 1999: 15). Segundo o autor, aquilo que caracteriza a comunicação, independentemente dos seus contornos e intencionalidades, é a interacção. No entanto, Wolton realça que interacção não é sinónimo de intercompreensão (Wolton, 1999: 16), um aspecto determinante, como veremos de seguida.

Tal como no caso do ecoturismo, para evitar uma visão redutora e procurar incluir a grande diversidade de realidades existentes, parece-nos que a nossa reflexão sobre as dinâmicas comunicativas na pedagogia deste sector turístico será melhor servida pelo recurso a um contínuo que nos permita qualificar a intencionalidade e correspondentes implicações dos fluxos de comunicação. Num extremo, consideremos a comunicação normativa e, no outro, a comunicação funcional (Wolton, 1999).

“Por comunicação normativa, devemos entender o ideal de comunicação” (Wolton, 1999: 17). Nesta dinâmica, as palavras-chave são o intercâmbio, a partilha, a compreensão mútua. Note-se que “quem diz compreensão mútua pressupõe a existência de regras, de códigos e de símbolos. Ninguém aborda 'naturalmente' ninguém” (Wolton, 1999: 17). Assim, mesmo a comunicação ideal, como qualquer outra, ocorre no quadro de regras. No outro extremo, temos a comunicação funcional. Por esta última, “é preciso entender as necessidades de comunicação das economias e das sociedades abertas, tanto para as trocas de bens e serviços como para fluxos económicos, financeiros e administrativos” (Wolton, 1999: 17). Tratando-se de intencionalidades-tipo, encontram-se ambas, em diferentes proporções, nas realidades do discurso pedagógico do ecoturismo. Trata-se sobretudo de perceber com que intenção é que as regras sociais do discurso são utilizadas: para nos compreendermos mutuamente ou, pelo contrário, para fazer valer ou mesmo impor determinados interesses. Este aspecto é particularmente importante no caso do ecoturismo devido às tensões existentes entre imperativos económicos e ecológicos, sobre as quais o próprio conceito se forjou, de certa forma, e sobre as quais já nos debruçámos no primeiro capítulo.

Podemos então considerar que, consoante o quadro ético assumido por determinado projecto ecoturístico, a operacionalização das regras do discurso pelo ecoturismo na sua dimensão pedagógica pode pender mais para o lado normativo ou para o lado funcional da comunicação, sendo assumida uma maior valorização de factores ecológicos ou económicos, respectivamente. Se nos debruçarmos sobre a definição que Kohl (2008) faz da interpretação, e que, como referimos, pende mais para o modelo minimalista de ecoturismo, podemos considerar, nesse contexto,

baseando-se no 'compromisso' com os 'interesses' das 'audiências', termos cuja utilização não é inocente no caso deste autor, que se trata de um discurso predominantemente funcional, onde os conceitos de 'conhecimento' e 'intercompreensão' não têm o seu lugar. Interessa, pois, agradar ao cliente antes de mais. Ora, como referimos anteriormente, a definição de interpretação de Kohl (2008) parece-nos ficar aquém das múltiplas realidades do ecoturismo, da mesma forma que não reconhece o potencial da interpretação para o aumento da satisfação do cliente, que referimos no capítulo anterior.

Uma perspectiva absolutamente distinta é a de Weaver (2005) que, por exemplo, criou um modelo compreensivo de ecoturismo que envolve uma dimensão pedagógica em que se procura proporcionar uma compreensão profunda e transformadora (do ponto de vista pessoal e interior) dos assuntos abordados (Weaver, 2005). No que diz respeito às dinâmicas comunicativas estabelecidas, a própria apelação do modelo sugere, desde logo, uma tomada de posição muito firme.

Também no caso de Kimmel (1999), a interpretação é utilizada como ferramenta de intercompreensão e de estímulo intelectual, indo para além dos factos, e convidando todos os intervenientes, incluindo o intérprete ou guia, a participar no processo de reflexão. Nesse sentido, equiparamos tal uso da interpretação a uma comunicação predominantemente normativa.

Do seu lado, e à semelhança de Weaver, Orams (1995) caracteriza igualmente a função pedagógica do ecoturismo consoante a orientação global de um projecto de ecoturismo, que pode estar algures num contínuo polarizado entre um extremo “low human responsibility pole” e outro extremo “high human responsibility pole”. É aproximando-se deste último extremo que a interpretação tem a possibilidade de concretizar o seu potencial de incentivar uma consciência ecológica e promover a adopção de comportamentos mais sustentáveis. Apesar de não ser estabelecida explicitamente uma relação entre essa forma de interpretação e a intercompreensão, existe uma associação com a aprendizagem e o enriquecimento da experiência pessoal. Nesse sentido, parece-nos legítimo associar também a interpretação de um ecoturismo predominantemente “high human responsibility” a uma comunicação predominantemente normativa.

Podemos, então, estabelecer um paralelo entre estas diversas formas de interpretação, associadas a realidades particulares de ecoturismo, e o contínuo polarizado pela comunicação normativa e funcional. Esta qualificação tem consequências ao nível do próprio potencial que a dimensão pedagógica do ecoturismo tem de incentivar uma consciência ecológica, sendo tanto maior quanto mais normativas forem as dinâmicas comunicacionais do seu discurso. Por exemplo, para Orams (1995), é na concretização deste potencial que reside o turismo referido como desejável. Assim, “tourism operations (...) which claim the positive connotations associated with the prefix 'eco' should strive to be more than just that” (Orams, 1995: 3). O desafio é “to assist in moving

ecotourists from a minimal 'passive' position to a more 'active' contribution to the sustainability of 'eco-attractions' (Orams, 1995: 5). Ora, esse é um objectivo que se pretende atingir através da interpretação, logo de uma situação de comunicação muito específica, predominantemente normativa, que apresenta um maior potencial para a concretização dos objectivos propostos.

Depois de nos termos debruçado sobre a caracterização da interpretação, a subjacente dinâmica comunicacional e o correspondente potencial para incentivar uma consciência ecológica, realcemos, então, que a opção de uma comunicação predominantemente normativa ou funcional que, como vimos, está enquadrada num conjunto de regras e valores, levanta a questão de saber como é representado “o outro”, para retomar a formulação de Wolton. É um mero receptor de mensagens ou um interlocutor?

I.3 – receptores ou interlocutores: da massa aos públicos

A necessidade de conhecimento a respeito de assuntos ambientais está relacionada com a de discutir publicamente assuntos como a sustentabilidade, nomeadamente pela urgência de esta última ser colocada em prática não apenas pelas instituições mas também pelo comum dos cidadãos na sua vida quotidiana. Ora, para referir um exemplo algo específico, o das alterações climáticas, retomemos aqui a questão colocada por Kachel & Jennings (2010): “If tourism is both a contributor and a victim with regard to climate change, what then is the role of the tourists?” (Kachel & Jennings, 2010: 131). Como referimos, o discurso público dominante relativamente à necessidade de estilos de vida mais sustentáveis tende a centrar-se em práticas concretas, ou elementos do ecossistema, à semelhança do ecoturismo minimalista com a sua 'megafauna carismática', se nos é permitido o paralelo.

Ao salientar esta necessidade de discussão pública, consideramos que Ziaco (2012), que referimos anteriormente, exprime a interacção comunicativa de forma diametralmente oposta a Kohl (2008), por exemplo, que prefere os termos 'compromisso' e 'audiências'. A razão pela qual consideramos que se trata de duas formas completamente distintas de conceber a comunicação, bem como o seu papel, é que pressupõem, cada uma, performatividades comunicativas e formas de sociabilidade que pouco têm em comum.

Os termos 'público', 'espaço público', etc., “entraram de forma tão avassaladora na nossa linguagem quotidiana que, por esse motivo, acabaram por perder grande parte do seu sentido próprio” (Esteves, 2011: 148). No entanto, reflectem uma forma de sociabilidade particular, e que é por excelência simbólica. Ou seja, as relações estabelecidas entre os membros dos públicos assentam na partilha de interesses e opiniões. Por isso, não precisam de proximidade física para existir (Esteves, 2011: 149). Este facto não impede que os públicos se encontrem num mesmo

espaço físico, simplesmente esta não é uma condição necessária. Existe uma partilha de pontos de referência, a partir da qual se constitui “uma coesão muito própria (...) que resulta das motivações mentais que aproximam e unem um determinado número de indivíduos” (idem). Quando mobilizados por uma “'excitação intelectual' (Tarde, 1901: 69) (...), os públicos atingem todo o seu poder, as suas capacidades performativas e força pragmática libertam-se sob a forma de uma acção orientada e criteriosa, que tem por base o sólido suporte simbólico que lhe deu origem” (Esteves, 2011: 151).

Este tipo de sociabilidade implica a existência de uma performatividade comunicativa particular: aquela em que todos podem participar no diálogo, e que tem como resultado a escolha, por decisão consciente, de guardar ou quebrar os laços simbólicos que unem os membros do público, bem como de chegar a uma opinião partilhada e participada por todos. “No público, predominam a discussão e a argumentação colectivas, sem clivagens marcadas entre os que exprimem opiniões e os receptores, em que a possibilidade de resposta é efectiva e mais ou menos imediata” (Esteves, 2003: 216). Esta forma de sociabilidade e correspondente dinâmica de discurso é remanescente das características atribuídas à aprendizagem voluntária e informal que referimos no capítulo anterior. Parece-nos, por isso, coerente afirmar que, para concretizar o potencial de uma educação voluntária e informal no contexto da dimensão pedagógica do ecoturismo, é necessário o estabelecimento consciente de um processo comunicativo semelhante àquele que ocorre entre membros de um público.

Este tipo de situação comunicativa apresenta, assim, uma grande proximidade com a dimensão predominantemente normativa da comunicação, que procura a partilha e a compreensão mútua. Podemos, portanto, estabelecer um paralelo entre uma interacção de membros de um público e a interpretação ecoturística tal como é entendida, seja em termos concretos ou de potencialidades e desafios, por Orams (1995), Kimmel (1999) e Weaver (2005). Desta forma, pôr em prática um tipo de interpretação que procura proporcionar experiências de aprendizagem profunda e incentivar uma consciência ecológica com vista à futura adopção de comportamentos mais sustentáveis no quotidiano, indo para além do local onde a experiência decorre, parece-nos requerer a criação de uma dinâmica de comunicação tendencialmente normativa num contexto de sociabilidade e performatividade próprio dos públicos.

Pelo contrário, enquadrar a interpretação ecoturística no contexto de uma audiência a satisfazer sugere que a relação estabelecida assenta não numa troca ou na formação de opiniões informadas, mas antes na objectivação, no sentido de distanciamento, do “outro” no contexto comunicativo. Por isso, numa acepção de interpretação que se integra num ecoturismo tendencialmente minimalista e que pende para o extremo do “low human responsibility pole”,

parece-nos coerente estabelecer um paralelo com uma dinâmica comunicacional predominantemente funcional, bem como com uma performatividade comunicativa e uma forma de sociabilidade próprias da massa, em que cada membro é objectivado “não tanto como participante mas como recurso de mercado; por esta razão, o número dos que emitem opiniões restringe-se drasticamente, ao mesmo tempo que são cada vez mais os que se posicionam como meros receptores” (Esteves, 2003: 216). Ou seja, neste contexto, o processo comunicativo é determinado fora do grupo, decidido por poucos e para muitos. Em suma, “se pensarmos em termos de ideal-tipo, a massa e o público podem ser considerados formas de sociabilidade antagónicas” (Esteves, 2011: 226)

Assim, aquilo que está em jogo na opção do tipo de interpretação é uma certa visão da pessoa a quem a interpretação se destina. A decisão do tipo de discurso a adoptar torna-se particularmente importante quando é pesada a questão da sustentabilidade financeira e considerados os problemas de legitimidade que enfrenta actualmente o ecoturismo. No caso do ecoturista, principal fonte de rendimento do ecoturismo, é necessário optar pelo lugar que ocupa nesta nova ética de relacionamento com o ambiente: é apenas um recurso de mercado cujas convicções não se pretende desafiar ou é também uma pessoa com quem se pretende trocar opiniões e estabelecer a partilha de uma certa visão ecológica do mundo, permitindo a tomada de decisões informadas. Escolher a segunda opção, ou criar as condições para que seja possível concretizá-la, não implica comprometer a sustentabilidade financeira de um projecto ecoturístico² como, aliás, vimos no capítulo anterior, ao tornar claro que a dimensão pedagógica do ecoturismo pode ser considerada como uma resposta a um certo mercado e como um elemento que promove uma maior satisfação do cliente.

Como realçam Ballantyne e Packer (2011), o objectivo é que o ecoturismo sirva de trampolim ou ponto de partida para um processo de consciencialização, criando as condições para a adopção futura de comportamentos mais sustentáveis também fora do local onde foi realizada a experiência ecoturística. Essa possibilidade parece-nos ser mais provável com a criação de uma coesão simbólica entre cidadãos que, tal como referimos ao abordar a sociabilidade característica dos públicos, não necessita de proximidade física.

I.4 – A responsabilidade ética no discurso do ecoturismo

Apesar da importância da pedagogia para o ecoturismo em particular, pouco se sabe sobre

² Weaver (2005) sugere um modelo compreensivo modificado que integra alguns aspectos do ecoturismo que o académico apelida de *soft*, e que, pela sua complexidade, não abordaremos no âmbito desta reflexão.

formas específicas de otimizar o potencial da interpretação. Como realça Falk (2012), “despite the fact that almost every textbook on ecotourism, wildlife and cultural tourism includes visitor learning as a critical component of such experiences, many do not describe what this learning might actually look like and how it might be designed for tourists (...) In practice, learning and education turn out to be just as complicated and challenging to accomplish as turning a profit or insuring protection of fragile sites” (Falk 2012: 911). Parece-nos, por isso, fundamental contribuir para a tarefa de especificar linhas estratégicas que permitam à interpretação no ecoturismo concretizar os objectivos a que se propõe.

Na medida em que “much of what the tour operator expects of the guide is determined by informal understanding rather than formal documentation” (Weiler & Ham, 2001), dificilmente será possível desenvolver algum tipo de certificação que cubra esta dimensão da experiência. Nesse sentido, parece-nos coerente que, mais do que uma 'check-list' fiscalizável, seja necessária, como ponto de partida, a existência de uma dimensão ética, “aimed at developing a disposition towards 'good' action rather than 'correct' action” (Jamal, 2004: 530), tendo em conta que “it is the environmental ethics of the market that will be deterministic to the balance of the tourism-environment relationship” (Holden, 2009: 373). Por outras palavras, a par da incontornável dimensão comercial do ecoturismo como um todo, que se reflecte na sua dimensão pedagógica, defendemos a necessidade de ser feita uma escolha consciente ao nível das dinâmicas comunicativas estabelecidas no âmbito da dimensão pedagógica do ecoturismo. Do ponto de vista ético, este princípio pode concretizar-se através de várias estratégias específicas.

Assim sendo, tendo em atenção os aspectos comunicacionais mencionados acima, o ecoturismo pode optar por uma pedagogia superficial e segmentada, ou então, procurar efectivamente fazer a diferença através desta fundamental componente das suas práticas. Novamente pelo contexto específico do ecoturismo, pelas suas raízes éticas, é coerente afirmar que existe a responsabilidade de pender para um certo tipo de interpretação e pedagogia. Ou seja, tem a responsabilidade ética, no âmbito de uma função pedagógica mais “benigna” e “desejável”, de estabelecer de forma consistente, logo consciente, situações de comunicação que reflitam uma intencionalidade predominantemente normativa e uma disponibilidade e acessibilidade mútua dos intervenientes no discurso, tendo em vista uma pedagogia transformadora. Ora, a par destas estratégias-chapéu ou *umbrella*, se assim se pode dizer, salientemos igualmente algumas estratégias específicas sugeridas pela literatura.

II – Estratégias de interpretação

II.1 – Interactividade e dinâmica característica dos públicos

Podemos considerar que a interpretação tem como objectivos 1) aumentar o grau de conhecimento e de 'awareness'; 2) alterar as atitudes; 3) modificar comportamentos (Tubb, 2003). Contudo, a par destes objectivos específicos que ilustram a função transversal da pedagogia no ecoturismo de promover valores e comportamentos mais sustentáveis, adoptemos a perspectiva de que a interpretação tem dois papéis fundamentais, como aliás, referimos anteriormente: 1) na satisfação do cliente; 2) na gestão dos visitantes e dos seus impactos (Moscardo, 1998). Do ponto de vista das estratégias comunicativas, para contribuir para o bem-estar do cliente, é necessário existir uma constante comunicação com o cliente, predominantemente normativa, assegurando-se de que guia e ecoturista estão na 'mesma página' relativamente às expectativas de cada um. Ou seja, “enjoyment comes from a good match between what the visitor wants and what the destination offers” (Moscardo, 1998: 4). Assim, a par do tipo de informação proporcionada, bem como a forma como é transmitida, é condição *sine qua non* que o cliente esteja receptivo à experiência pedagógica que lhe é proposta, o que dificilmente acontece quando as suas expectativas são frustradas.

No que diz respeito à segunda função da interpretação, a da gestão dos recursos e dos visitantes que, como vimos, é uma dimensão da interpretação que é defendida por um grande corpo de investigação, Moscardo (1998) realça que essa tarefa passa por assegurar-se de que os ecoturistas apenas se deslocam pelas áreas que são destinadas à circulação de pessoas – sendo esta questão particularmente importante em áreas protegidas, refúgios de vida selvagem, corredores biológicos etc. Ressalvemos, novamente, a importância de existir uma dimensão normativa na interacção comunicativa e em que o interlocutor compreenda a razão pela qual lhe são pedidas certas restrições. Por um lado, tendo em conta a importância, como em qualquer negócio, de o cliente sair satisfeito, há que ter em mente que as interdições podem ser um assunto delicado. Por outro, ao compreender as razões de determinada restrição, os ecoturistas podem ser levados a adoptar um bom comportamento do ponto de vista ecológico em futuras experiências (Tubb, 2003).

De acordo com um estudo realizado na Austrália, e cujo objectivo foi comparar as necessidades dos ecoturistas, em termos de informação, com a interpretação proporcionada, as perguntas mais frequentes foram sobre a floresta tropical e sobre a forma como se deveriam comportar. Em 89 símbolos interpretativos, apenas 4 eram relativos aos temas mencionados acima (Moscardo, 1998: 7), sugerindo, por um lado, uma falta de adequação entre procura e oferta, e, por outro, a desvantagem de a interpretação disponível ser proporcionada através de um canal unidireccional. Pois, se existe o potencial de o turista aprender e compreender algo, este último deve ser estimulado e desafiado a fazê-lo (Orams, 1995; Tubb, 2003). Ora, esse desafio implica que se

provoquem mudanças nos esquemas mentais das pessoas (Tubb, 2003: 480). Assim sendo, parece-nos coerente afirmar que o estímulo para a aprendizagem precisa de ocorrer numa situação de comunicação interactiva, em constante adaptação às sucessivas intervenções na situação de comunicação.

Claramente, a dimensão interactiva da interpretação apresenta vantagens para corresponder às exigências de uma interpretação eficaz tendo em conta os objectivos de promover valores e comportamentos sustentáveis. Paralelamente, uma interpretação unidireccional, decidida por poucos e dirigida a muitos tem as suas desvantagens. Por isso, é realçada a importância de uma componente interactiva na interpretação, para que esta maximize o seu potencial transformador. A ênfase é também colocada no facto de esta interactividade ocorrer numa situação de comunicação presencial entre intervenientes. Como referem Weiler & Ham, “special emphasis is placed on face-to-face interpretation delivered by tour guides”, independentemente do tipo de actividade desenvolvida (Weiler & Ham, 2001: 6). De acordo com um estudo que procurou averiguar o papel e a eficácia da interpretação para o desenvolvimento sustentável de turismo em áreas naturais, verificou-se que “interactive material played a vital part in the effectiveness of interpretive messages” (Tubb, 2003: 476). Existindo várias exposições à escolha, as que retêm mais a atenção do visitante são as que contam com uma componente interactiva (Tubb, 2003: 492), aumentando desta forma a exposição do ecoturista à informação e experiência proporcionadas. Assim, parece-nos coerente afirmar que a interactividade representa a possibilidade para o ecoturista de exercer uma influência sobre o decorrer dos eventos, aumentando o potencial para um maior envolvimento pessoal – como veremos mais em detalhe em seguida – e para uma participação mais activa nas experiências interpretativas, promovendo, pela mesma ocasião, uma dinâmica característica de públicos reflexivos e de situações dialógicas.

Existem várias estratégias específicas que podem ser adoptadas na interpretação para concretizar essa dimensão interactiva entre os interlocutores da situação de comunicação. Uma delas é a mudança de ritmo e de estilo de comunicação (Moscardo, 1998: 8), evitando a monotonia de uma gravação, por exemplo. Acrescente-se que existe a necessidade de adequação à procura por parte do ecoturista, que vimos não existir no caso de uma interpretação unidireccional e estática. Assim, outra estratégia a utilizar baseia-se no facto de que a interpretação deve ser relevante para o seu público (idem). O primeiro princípio da interpretação de Tilden (1977) consiste, aliás, no seguinte: “Any interpretation that does not somehow relate what is being displayed or described to something within the personality or experience of the visitor will be sterile” (Tilden, 1977 *apud* Moscardo, 1998: 8).

Moscardo (1998) salienta a importância do estabelecimento de uma relação pessoal entre o

sujeito e o objecto para a satisfação do cliente – sendo este aspecto um factor remanescente do sentimento de empatia, cuja importância como elemento motivador da aprendizagem vimos no capítulo anterior. Uma das estratégias que se podem utilizar para facilitar o estabelecimento dessa relação pessoal é, justamente, “giving visitors opportunities to interact, participate and make choices about their interpretive experiences” (Moscardo, 1998: 9). No que diz respeito à situação de comunicação estabelecida aquando de uma experiência interpretativa, isto implica que o intérprete crie determinadas condições na situação comunicativa para que exista interacção. Em termos concretos, isso implica que o intérprete utilize a sua posição privilegiada para criar regras de interacção discursiva que permitam uma permutabilidade dos lugares de discurso. Ou, como formula Moscardo (1998), “encouraging the visitors to ask questions and letting these questions direct the tour or talk for a little” (Moscardo, 1998: 10).

Uma outra perspectiva é permitir que aconteça o oposto, ou seja, o guia fazer perguntas. Por exemplo, numa visita que Kimmel (1999) organizou com um grupo, o facto de ter feito determinadas perguntas sobre a fauna e a flora locais permitiu que as pessoas aprendessem mais e compreendessem melhor os ecossistemas da região (Kimmel, 1999). Além disso, se, por um lado podemos questionar “to what extent is the impact of interpretative messages dependent on the perceived authority, enthusiasm and commitment of the interpreter” (Ballantyne et al, 2009: 663), o facto de um guia se colocar numa posição de discurso relativamente vulnerável, nomeadamente aquela em que admite não saber todos os nomes das plantas e pedras da região (Kimmel, 1999), pode ser benéfico para a dinâmica comunicativa estabelecida aquando da interpretação. No caso descrito pelo autor, parece-nos coerente afirmar que tal situação pode estimular a permutabilidade dos lugares de discurso, a participação de outros intervenientes na experiência que não apenas o intérprete, além de que o ecoturista poderá ter algo a acrescentar, bem como uma sensação de igualdade de poder de intervenção em certos momentos da situação de comunicação. De notar, contudo, que nem todos os intervenientes na experiência interpretativa são especialistas, pelo que, a contar com a participação da generalidade dos ecoturistas, a experiência pedagógica consistirá em mais do que o debitar de factos científicos.

II.2 – Mais do que factos: a literacia ecológica

Como referimos, a dimensão pedagógica do ecoturismo é um meio para um fim: o da consciência ecológica. Assim, uma interpretação com maior potencial para desafiar valores e comportamentos passa por, estrategicamente, tendo em conta esse objectivo, estabelecer as relações entre os seres vivos e o habitat, evidenciando as dinâmicas de determinado ecossistema. Ou seja, a partir da compreensão, facilitar a transição para a consciencialização de determinada realidade.

Assim, mais do que apenas transmitir uma série de factos, a interpretação deve procurar revelar os sentidos e as relações num determinado ecossistema (Tilden, 1977 e Alderson & Low, 1985 *apud* Moscardo, 1998: 3 e 10). Podemos, inclusive, considerar, como Tilden (1977), que “the chief aim of interpretation is not instruction but provocation” (Tilden, 1977 *apud* Moscardo, 1998: 9). Recordemos, neste âmbito, o papel das emoções no potencial da interpretação: como suscitar um apreço especial pelo mundo que leve a uma vontade de o proteger se apenas são debitados factos que poderiam ser ditos por qualquer pessoa? Esta questão levanta duas problemáticas fundamentais, que podem estar relacionadas, nesta estratégia específica: por um lado, como conciliar os conhecimentos de um biólogo ou naturalista especializado, ou seja cientificamente competente, com a necessidade de proporcionar uma interpretação informativa mas que, simultaneamente, ofereça algum entretenimento; por outro, que tipo de competências devem ter os guias para poderem proporcionar experiências interpretativas eficazes?

A abordagem analítica das ciências exactas dificilmente atinge o objectivo de sensibilizar as pessoas para o seu lugar no mundo e a sua relação directa com a natureza (Newhouse, 1990, e Miles, 1991 *apud* Kimmel). Além disso, sendo uma das funções da interpretação, justamente, 'traduzir' a linguagem natural, cultural e histórica para uma linguagem que todos entendam (Kohl, 2008: 128), a comunicação entre interlocutores dificilmente se ficaria pela ciência, excepto se todos os intervenientes do processo comunicativo partilharem competências científicas semelhantes, caso em que haveria uma troca de experiências e conhecimentos bastante específicos. Contudo, na generalidade dos casos, em que os interlocutores não são necessariamente especialistas, para que possa existir uma dinâmica comunicativa interactiva, será necessário tomar em especial atenção os termos utilizados no discurso do guia ou intérprete para evitar um monólogo criado pela força das circunstâncias.

Não se trata necessariamente de reduzir a quantidade e/ou complexidade da informação disponibilizada durante a experiência. Trata-se, antes, de proceder à 'tradução' de linguagens, como referimos, incorporando outros elementos – que não são nem factuais nem informativos – na experiência comunicativa proporcionada, tendo sempre em mente o objectivo de aumentar a consciência ecológica do ecoturista.

Moscardo (1998) realça a importância de, para promover a intercompreensão entre os intervenientes da experiência pedagógica, se ter um especial cuidado quando se trata de evidenciar as relações entre elementos dos ecossistemas. De acordo com a autora, esta tarefa pode ser concretizada através de dois principais métodos: criar um tema transversal à experiência interpretativa, e contar uma história, com personagens e introdução, meio e fim (Moscardo, 1998: 10).

Além disso, uma expressão talvez ainda mais elucidativa da importância de ir para além dos factos na experiência interpretativa é a de 'literacia ecológica' (Tidball & Krasny, 2011). Os autores evidenciam o facto de não ser necessário comprometer a componente científica, considerando que uma interpretação eficaz envolve o seguinte: “go beyond factual knowledge, and incorporate understandings of ecological processes, scientific reasoning, and the relationship of individual actions to the larger ecosystem” (Tidball & Krasny, 2011: 1). A razão pela qual a expressão 'literacia ecológica' nos parece particularmente interessante é por se referir a um processo que vai para além do entendimento de determinados assuntos ecológicos: esta expressão sugere desde logo um empoderamento do sujeito, que passa a ter a capacidade para a acção. Ou seja, não só o sujeito conhece as letras do alfabeto como passa a saber escrever, se nos é permitida a comparação. O interesse da perspectiva de Tidball & Krasny (2011) provém igualmente da importância atribuída ao sujeito e à sua interacção com o ambiente. Por outras palavras, tornar evidente que a natureza não é algo externo e que os humanos fazem parte do ecossistema. Posto isto, parece-nos importante realçar que responsabilizar o ecoturista não deve resvalar para uma demonização da influência humana sobre os ecossistemas, o que não seria produtivo ao nível da promoção de valores e comportamentos mais sustentáveis.

Por exemplo, Kaplan (2000) distingue três características na nossa vontade de adquirir conhecimento: as pessoas têm um interesse em perceber o que as rodeia e odeiam estar confusas ou desorientadas; gostam de aprender e preferem assimilar informação ao seu ritmo, bem como responder às suas próprias perguntas; querem desempenhar um papel activo e odeiam serem incompetentes ou impotentes (Kaplan, 2000: 497-498). Este último aspecto parece ser um dos elementos mais importantes a considerar quando o objectivo é o de incentivar a adopção de determinados valores ou comportamentos. Aliás, Kaplan ilustra a importância de nos sentirmos úteis citando um estudo em que foi testado o impacto de três factores (autoestima, controlo pessoal e pertença) sobre o comportamento ambientalmente responsável. Os resultados demonstraram que apenas o factor de controlo pessoal apresentou uma relação significativa com o comportamento ambientalmente responsável. A percepção de impotência é, pelo contrário, corrosiva. (Kaplan, 2000: 498). Não é por isso, surpreendente, que uma das questões mais colocadas pelos turistas seja sobre o comportamento que devem ter em ambientes naturais (Ballantyne et al, 2009; Moscardo, 1998).

A este propósito, salientemos que “protection motivation arises from the cognitive appraisal of a depicted event as noxious and likely to occur” (Rogers, 1975: 99), e que tal acontece quando existe a percepção de que se pode fazer algo para evitar a ocorrência do acontecimento. Caso seja percebida uma incapacidade de evitar o acontecimento, essa motivação não existe (Rogers, 1975). Assim, se a interpretação serve, entre outros propósitos, para informar o ecoturista acerca do

impacto das suas acções, faz, então, todo o sentido que, relativamente aos possíveis impactos nocivos do turismo e do turista, “to lay all blame at [the tourists'] door would be as wrong as denying their responsibility. But they should certainly be made aware of the situation” (Krippendorf, 1987 *apud* Moscardo, 1998: 7).

Como referimos no capítulo anterior, tanto o conhecimento factual como a afinidade emocional são importantes de transmitir ou suscitar para aumentar as hipóteses de que a experiência ecoturística fique na memória do visitante, o que, como vimos, é um factor importante para a manutenção de um interesse a longo prazo por questões ecológicas. Aliás, um estudo cujo objectivo era investigar as memórias de ecoturistas quatro meses depois da experiência, para depois as relacionar com os processos que as podem transformar em alteração de comportamentos, concluiu que a combinação entre as dimensões factual e emocional parece ser a que provoca um impacto maior no visitante (Ballantyne et al, 2011: 774). Acrescentemos, a este propósito, e retomando o conceito de preocupações biosféricas, bem como os resultados do estudo de Schultz (2000), referidos no capítulo anterior, que as dinâmicas de comunicação estabelecidas neste contexto têm uma importância fundamental. Tendo em vista a criação ou confirmação de preocupações biosféricas, pretende-se uma abertura psicológica para a tal afinidade emocional de que falávamos, sendo para isso necessária uma versatilidade dos lugares do discurso que permita a participação e o envolvimento do ecoturista no decorrer dos eventos/situações de comunicação. Por exemplo, no estudo de Ballantyne, “it was the information visitors had been given about the dangers faced by 'their' animals that had stayed in their memories longer than the factual information about the animals” (Ballantyne et al, 2011: 774).

A qualidade dos guias, o que inclui as suas competências tanto sociais como científicas, reflecte-se na qualidade da experiência pedagógica como um todo. Como realçam Weiler & Ham (2001), a questão da adequação dos guias à tarefa proposta pela interpretação é tanto mais importante quanto a qualidade da experiência está directamente relacionada com a satisfação do turista. Ora, como temos sugerido, se é importante para qualquer negócio que o cliente fique satisfeito, este aspecto é também fundamental para que o ecoturista se sinta envolvido na experiência, aceite e confie na informação veiculada, e aumente as probabilidades de participar nos processos comunicativos.

O rápido crescimento do ecoturismo enquanto negócio não foi acompanhado pelo aumento do número de guias qualificados (Kimmel, 1999) para oferecer a interpretação que temos vindo a descrever ao longo da nossa reflexão. Contudo, de acordo com Kimmel (1999), apesar de a qualidade dos guias variar muito, o problema não se concentra apenas na questão das competências científicas dos profissionais, salientando-se a necessidade de formar guias no que diz respeito

também a competências sociais para cumprirem a sua função de forma eficaz: “Individuals with excellent communication/interpretative skills, organizational and leadership abilities, as well as environmental expertise and knowledge are surely few and far between. (...) What appears to be lacking, then, is training in the area of tour leadership and environmental interpretation techniques” (Weiler & Davis, 1993: 96 *apud* Kimmel, 1999). A escolha do vocabulário e o estabelecimento de uma determinada relação entre o ecoturista e a natureza através da linguagem é uma parte fundamental dessa competência.

II.3 – O poder das palavras

Tendo em conta a capacidade generativa das línguas, dificilmente se poderia afirmar que existe um campo lexical específico à função pedagógica do ecoturismo na sua vertente mais responsável, tal como temos vindo a descrevê-la. Claro está, os termos utilizados são o reflexo de intenções, devendo estas últimas ser produto de uma decisão ao nível fundamental, ou seja, comunicacional, tal como referimos. Não obstante, mais do que a enumeração dos termos a utilizar para reflectir uma certa intenção e dinâmica comunicativas, a literatura indica, contudo, termos ou campos lexicais a evitar.

Os autores Mühlhäusler & Peace (2001) começam por referir a função de, através do discurso da interpretação, evidenciar a interrelação entre elementos do ecossistema, por exemplo. Ora, no seu estudo, os autores verificaram a utilização de vocabulário bélico, referindo-se à construção discursiva de uma metáfora para descrever o ambiente natural que remete para uma zona de guerra. Foram destacados termos como “exército”, “terrorismo”, entre outros. Tendo em conta o objectivo de traduzir o comportamento dos elementos do ecossistema de forma a tornar evidente a interrelação e interdependência entre eles, o vocabulário bélico é indicado como algo a evitar na medida em que “all these metaphors reinforce the idea that nature is characterised by the survival of the fittest, rather than the ecological view that most relationships between species are mutually beneficial” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 365). Há que relacionar também esta ideia com o facto de a utilização de vocabulário bélico ser contrária à criação do sentimento de pertença e de empatia que referimos anteriormente, na medida em que pode instigar, pelo contrário, uma sensação de perigo e de crueldade na natureza.

Esta observação relativa à criação de um sentimento de pertença leva-nos à questão da relevância da utilização de certos pronomes no discurso. Apesar de, à primeira vista, poder parecer um detalhe sem importância, os autores referidos realçam que, pelo discurso, se incluem e excluem intervenientes. Assim, “pronouns, as suggested by Mühlhäusler and Harré (1991), are primarily devices for carving up people space – i.e. to include, exclude, create group solidarity, etc. – rather

than place holders (anaphors) or referring words” (idem: 366). Ora, como referem os autores, “a major requirement for a successful ecowalk is to create a group” (idem). O pronome “nós” ou “we”, por exemplo, é um pronome inclusivo, por natureza. Contudo, pode ser utilizado tanto para incluir todos os intervenientes do grupo, como para excluir os turistas daquilo que está a ser dito, ao utilizar o pronome para se referir aos locais, sendo este um uso considerado “não-ecológico” do pronome. É o caso de frases como “we have several species of monkeys” ou “we take care of our natural resources”, por exemplo, que excluem o ecoturista do discurso. Além disso, no caso de estudo dos autores, foi verificado que um guia com menos experiência utilizou sobretudo os pronomes “I” e “you”.

Outra questão que merece ser realçada neste âmbito é o vocabulário que remete para uma antropomorfização da natureza. Mühlhäusler & Peace (2001) verificaram a utilização destes campos lexicais em situações comunicativas tanto unilaterais como interactivas. Exemplos incluem a utilização da metáfora do circo e adjectivos como “feio”, “cómico”, entre outros. Perante tal observação, os autores realçam o seguinte: “Ecologists such as Lorenz (1974) have emphasized the danger of seeing nature as a mirror of humanity” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 366). Assim sendo, é sugerido que se evite este tipo de vocabulário pelo perigo que representa a humanização da natureza tendo em vista uma abordagem interpretativa ou 'tradutora' da natureza, tal como deve ocorrer no contexto da interpretação em particular, e na função pedagógica do ecoturismo em geral. Impõe-se contudo uma observação: recordemos as vantagens que pode trazer a criação de empatia entre os ecoturistas e o ambiente que os rodeia. Assim sendo, parece-nos mais sensato optar por um meio-termo, ou seja, uma utilização pensada de campos lexicais que remetem para a humanização da natureza, não pondo de lado, à partida, pelas decisões comunicacionais tomadas, o potencial particularmente elevado de experiências pedagógicas que envolvem animais selvagens, por exemplo, para a criação de empatia e de preocupações biosféricas, como vimos.

Conclusão

Apesar de ter surgido há apenas 20 anos, o ecoturismo tem vindo a chamar a atenção tanto da comunidade científica como do mercado. As tensões não resolvidas entre factores económicos e ecológicos são uma das principais críticas ao conceito, que tem atravessado uma crise de legitimidade devido à observação de incongruências entre realidades e modelos teóricos. Em reacção a este beco sem saída, a comunidade científica tem vindo a reconceptualizar o ecoturismo, equacionando-o na sua relação com os extremos de determinados contínuos, mais do que insistindo na contraditória tarefa de estabelecer um conjunto de regras universais para o conceito. Tendo, na sua raiz, um conjunto de princípios que, em si, não são inequívocos, a tentativa de determinar uma

'receita' para o ecoturismo revela-se infrutífera. A heterogeneidade de realidades tem, por isso, resultado numa reflexão sobre os ecoturismos nos contextos em que se inserem, procurando otimizar as vantagens do ecoturismo tanto para o sector do turismo em geral como para os ecoturistas em particular. Com a evolução das definições de ecoturismo, a dimensão pedagógica tem adquirido cada vez mais importância, servindo, inclusive, de meio para o ecoturismo alcançar vários dos seus objectivos. Um desses objectivos e, talvez, o mais promissor e entusiasmante a nível global, é o de promover a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis junto dos seus públicos. A dimensão pedagógica do ecoturismo tornou-se indistacável do conceito, adoptando contornos específicos por decorrer neste contexto. As características que a interpretação adquire no ecoturismo, nomeadamente o facto de ser uma experiência pedagógica informal e voluntária, que estimula as emoções e que é proporcionada em contacto directo com o objecto, facilitam o objectivo transversal ao conceito de ecoturismo de desafiar os esquemas mentais dos seus públicos tendo em vista a adopção de valores e comportamentos mais sustentáveis. Contudo, o potencial deste contexto de interpretação depende em grande parte, para a sua eficácia, da forma como a experiência é proporcionada. Defendemos que devem ser tomadas decisões conscientes e informadas ao nível das práticas discursivas e das dinâmicas comunicativas que são estabelecidas no âmbito das experiências pedagógicas no contexto do ecoturismo. De uma caracterização da comunicação segundo a sua intencionalidade e a relação estabelecida entre os intervenientes do processo comunicativo, concluímos que, tendo em conta a dimensão ética do ecoturismo e da tarefa que se propõe realizar no âmbito da sua função pedagógica, uma comunicação predominantemente direccionada para a intercompreensão, mais do que para a imposição de determinada mensagem, é mais adequada a este contexto. Apesar de se pretender que os ecoturistas adoptem um certo conjunto de valores e comportamentos, consideramos que esse objectivo é melhor atingido através de uma comunicação interactiva onde todos os intervenientes têm direito ao discurso do que através de uma dinâmica discursiva em que se impõem regras. Assim, mais do que ditar regras a cumprir, consideramos que a tarefa da interpretação no ecoturismo passa pela estimulação de um processo reflexivo e de interesse por questões ecológicas que sejam mantidos a longo prazo. Consideramos que estas dinâmicas e intencionalidades comunicativas constituem os pilares fundamentais a partir dos quais são desenvolvidas estratégias de comunicação mais específicas, como as que estão relacionadas com o conteúdo e a linguagem utilizada. Posto isto, deixamos em aberto a questão seguinte: “We in the Western industrialized nations have an incredible opportunity for restorative and regenerative change through ecotourism. There seem little doubt that tourism will continue to grow; the most important question remains: Will it be ecologically responsible and sustainable?” (Ivanko, 1996: 33).

CAPÍTULO 4

Metodologia aplicada

I – O estudo de caso

I.1 – O objecto de estudo

Ao realizar o nosso estudo de caso, partimos para o terreno com o objectivo de dar resposta à seguinte pergunta de partida: “que comunicação para a função pedagógica do ecoturismo, tendo em vista a criação de uma consciência ecológica e a adopção de hábitos mais sustentáveis?” A nossa pergunta de partida dá conta, desde já, da importância da função pedagógica no ecoturismo, sendo este o nosso objecto de estudo. Da mesma forma, o ângulo da nossa investigação, a saber, o da comunicação no contexto específico referido, é denotado. Quanto à formulação da nossa pergunta de partida, sugere desde já, por um lado, a existência de diferentes formas de comunicar, não se prendendo apenas com os conteúdos veiculados mas também com a relação estabelecida entre intervenientes, e, por outro, de os processos comunicativos serem objecto de uma decisão.

O nosso objecto de estudo requer uma abordagem eminentemente interdisciplinar, própria da ecologia humana, reflectindo “a necessidade de procurar respostas para compreender as complexas interacções entre os processos sociais, económicos e ecológicos noutras áreas de investigação para além da ecologia” (Pires & Craveiro, 2011: 8). Daí terem sido operacionalizados conceitos de diversas áreas disciplinares, nomeadamente da comunicação, da sociologia, e do turismo em particular, com o objectivo de contribuir para uma compreensão o mais holística e consequente possível da questão sobre a qual nos debruçámos, tendo em vista uma contribuição para o problema global das pressões exercidas pelos humanos sobre os ecossistemas, como são “a economia de mercado, a sociedade de consumo (sobretudo a do 'hiperconsumo' como lhe chama Lipovetsky, 2006)” (idem: 14), entre outros. O facto de a nossa reflexão se inserir na ecologia humana, com as características que definem esta área científica, justifica igualmente o facto de termos recorrido a métodos quantitativos, bem como qualitativos, sobre os quais nos debruçaremos mais adiante, sem prejuízo de nenhum deles, à partida, por a combinação entre eles favorecer os objectivos da nossa investigação.

Neste contexto, e no quadro das diversas perspectivas apresentadas no nosso enquadramento teórico, tanto ao nível do potencial transformador do ecoturismo, como ao nível do que é a interpretação, em particular, e a função pedagógica, em geral, e respectivos potenciais, bem como do ponto de vista das intencionalidades e dinâmicas subjacentes aos processos discursivos, tivemos como principal objectivo averiguar estratégias comunicativas que demonstrassem ter um maior

potencial no contexto do ecoturismo para atingir os objectivos pedagógicos deste último. Além disso, na medida em que esta investigação se debruça sobre o potencial do ecoturismo enquanto ferramenta de consciencialização ambiental num contexto em que urge a generalização de hábitos e comportamentos mais sustentáveis, tomámos como ponto de referência de objectivos a atingir, um ecoturismo tendencialmente compreensivo, que descrevemos na primeira parte desta dissertação. Por isso, foi explicitado, à partida, o objectivo de o ecoturismo promover a criação de uma consciência ecológica e a adopção de hábitos mais sustentáveis.

À luz das características deste tipo de ecoturismo, tendencialmente compreensivo, nomeadamente ao nível da sua função pedagógica, e tendo em conta os diversas intencionalidades e dinâmicas comunicacionais que podem ser estabelecidas no discurso, partimos de uma hipótese-chapéu, ou *umbrella*, segundo a qual uma intencionalidade predominantemente normativa, associada a uma dinâmica comunicativa simbólica e própria de uma sociabilidade de tipo público (por oposição à massa), constitui uma estratégia eficaz para atingir os principais objectivos pedagógicos de um ecoturismo predominantemente compreensivo.

A par desta hipótese *umbrella*, foram igualmente estudadas outras hipóteses: H1) de que a ausência de um conjunto de estratégias globais de comunicação, que sirva como ponto de referência comum às situações de comunicação pedagógicas, resulta em incoerências nas percepções dos *key players*, bem como entre situações de comunicação no seio de uma mesma experiência pedagógica. Esta hipótese foi estudada recorrendo a entrevistas realizadas ao lado da oferta, bem como à análise das situações de comunicação identificadas como sendo as principais para a experiência pedagógica; H2) de que os ecoturistas têm perfis diversos, sendo mais importante para o discurso estabelecido no contexto pedagógico a tomada de decisões comunicacionais conscientes e pensadas do que o direccionamento de conteúdos para perfis ou interesses em particular. Por isso, foram avaliados os perfis dos ecoturistas do local através de inquéritos e entrevistas; H3) de que, no caso em que exista um índice elevado de atitudes proambientais, também ocorre um processo de reafirmação de crenças e comportamentos, sendo este aspecto avaliado por inquérito, comparando percepções antes e depois da exposição a conteúdos pedagógicos, e por entrevista; H4) de que, relativamente a estratégias de comunicação mais específicas, um impacto positivo da experiência pedagógica está associado 1) a uma interacção entre intervenientes no processo comunicativo; 2) a uma visão de conjunto do ecossistema; e 3) a uma utilização ou evitamento de certos campos lexicais. Tais hipóteses foram estudadas recorrendo a inquéritos e entrevistas junto dos ecoturistas, bem como à análise das situações de comunicação identificadas como centrais para a experiência pedagógica, cada uma instituindo uma relação diferente entre intervenientes.

1.2 – Porquê um estudo de caso?

Tendo em conta o assunto que nos levou a realizar esta investigação, a saber, os processos comunicacionais que ocorrem no contexto da experiência pedagógica proporcionada pelo ecoturismo, procurámos proceder à análise empírica de uma situação real que nos permitisse dar resposta às hipóteses propostas por este trabalho.

Como referimos anteriormente, o ecoturismo oferece um tipo de experiência turística muito específico que depende, em muito, do contacto directo do ecoturista com a natureza. Tratando-se de uma interacção construída entre o humano e a natureza, esta experiência é eminentemente discursiva, pela representação ou 'tradução', como vimos, que dela é necessariamente feita. Ora, no discurso estão patentes mas raramente estudadas dinâmicas comunicativas específicas subjacentes a esta experiência ecoturística. O trabalho teórico desenvolvido no que diz respeito à interdependência entre as formas de sociabilidade, bem como as intencionalidades e performatividades comunicativas – que podem ser estabelecidas de diversas formas – e o impacto das mesmas no potencial para o ecoturismo promover a adopção/reafirmação de valores e comportamentos mais sustentáveis na vida quotidiana dos cidadãos tem sido limitado. Esta investigação tem incidido sobretudo sobre os conteúdos veiculados, as competências sociais (Risk, 1982 apud Beaumont, 2001) e científicas dos guias ou intérpretes (Kimmel, 1999; Wang, 2010); o tipo de actividades desenvolvidas (Oliver, 1992 apud Beaumont, 2001); estratégias específicas à pedagogia num contexto de “aprender fazendo”, como, por exemplo, integrar informação e experiência, e incentivar a reflexão, entre outras (Miles, 1991 apud Kimmel, 1999); a criação de “atmosferas” de comunicação através da utilização de figuras estilísticas, da organização do discurso e da relevância da informação para os intervenientes (Ham, 1992 apud Beaumont, 2001; Weiler & Ham, 2001); o papel da adequação às expectativas e interesses dos interlocutores (Beaumont, 2001; Kimmel, 1999; Weiler & Ham, 2001). Contudo, apesar de referências indirectas ou superficiais à criação de um determinado tipo de interacção comunicativa, não têm existido estudos que associem estratégias mais específicas de comunicação, como são as referidas acima, e decisões transversais a todo o discurso estabelecido em contexto pedagógico no ecoturismo, nem que equacionem estas decisões transversais, nomeadamente no que diz respeito à relação estabelecida entre intervenientes do processo comunicacional, no quadro dos impactos reais e possíveis da pedagogia no ecoturismo.

Nesse sentido, procurámos explorar esta linha de investigação pela importância que nos parece adquirir. Esta importância advém de, por um lado, as decisões comunicativas que referimos serem a base a partir da qual se desenrola a experiência, eminentemente discursiva, e por outro,

desta experiência poder resultar um impacto fundamental do ponto de vista global: o que está aqui em jogo é o empoderamento dos cidadãos para a sua participação no debate global sobre a sustentabilidade, bem como para a adopção de estilos de vida e consumo compatíveis com as necessidades cada vez mais urgentes que o desgaste ambiental actualmente exige. Não pretendemos dizer que se trata de mudar totalmente o mundo, mas assumimos a visão de que, se o ecoturismo contém as sementes da sua própria destruição, tem igualmente o potencial de contribuir para uma cidadania mais plena e menos destrutiva do ambiente, tendo em conta o que implica os cidadãos continuarem a ter, globalmente, comportamentos e valores que não pesam esta dimensão nas suas decisões quotidianas.

A articulação que realizámos na primeira parte desta dissertação entre várias orientações teóricas relativas ao ecoturismo e ao seu potencial para desafiar as crenças dos seus públicos foi o contexto que nos conduziu à realização de um estudo de caso. O objectivo foi, então, o de estudar *in loco* a complexidade dos processos comunicativos estabelecidos no seio de uma experiência ecoturística do ponto de vista do seu potencial impacto nos valores e comportamentos dos ecoturistas. Além disso, tratando-se de processos dinâmicos, as interacções comunicativas estabelecidas caso a caso no contexto do ecoturismo dificilmente poderiam ser estudadas à distância. Seguiu-se, então, a escolha do local onde seria realizado o estudo de caso.

I.3 – Delimitação do campo de análise

Tendo em conta a questão de partida e o objectivo principal que rege a nossa investigação, estamos perante uma situação em que “o objecto do trabalho define ele próprio, de facto, os limites da análise” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 157). Logo, optámos por realizar o nosso estudo de caso num local ecoturístico de pendor compreensivo. Este foi o principal critério de escolha. Contudo, outros também determinaram a nossa opção, por considerarmos que poderiam trazer uma mais-valia para a realização do estudo.

Pela complexidade já inerente às dinâmicas comunicativas do ecoturismo, optámos por escolher um destino em que o ecoturismo fosse um mercado forte e estabelecido na economia do local. Além disso, procurámos um empreendimento ecoturístico em que existisse uma infraestrutura sólida que nos permitisse estudar os processos comunicativos em si, sem condicionantes fortes relacionadas com o modelo de ecoturismo adoptado. Ou seja, procurámos um ecoturismo o mais compreensivo possível.

A primeira escolha prendeu-se com o país mais adequado tendo em conta as nossas necessidades. Optámos pela Costa Rica, um país que se tem posicionado como destino ecoturístico, globalmente enquanto país, por oposição a outros casos em que apenas se constituem algumas

'bolsas' de ecoturismo no seu interior (Honey, 2008). A Costa Rica é igualmente um local onde o ecoturismo se tem desenvolvido há várias décadas, sendo um mercado estabelecido no país. Desde os anos 90 que é um dos destinos ecoturísticos de eleição do ponto de vista mundial (Honey, 1999: 131). Acrescenta-se que a Costa Rica tem sido cada vez mais estudada na literatura acerca de ecoturismo. Além disso, na altura em que foi tomada a decisão do destino a eleger, a Costa Rica esteve representada num importante encontro internacional sobre ecoturismo promovido pela International Ecotourism Society, o mais importante organismo internacional de ecoturismo, e responsável por uma das primeiras definições do conceito de ecoturismo. Desta forma, sendo a Costa Rica um país que se foi estabelecendo ao longo dos anos como referência tanto no mercado do ecoturismo como na literatura científica sobre o assunto, pareceu-nos a melhor escolha para realizar o nosso estudo de caso.

A escolha da região em que foi realizado o estudo foi informada por leituras prévias, em que foi evidenciada uma estreita relação entre o contacto com a vida selvagem e o potencial de mudar/reafirmar valores e comportamentos. Como vimos no segundo capítulo, existe um potencial particular dos animais para a criação de “biospheric concerns” (Schultz, 2000) e de empatia (idem), bem como um forte impacto emocional produzido pelo facto de se estar num ambiente natural onde a vida selvagem está presente (Ballantyne & Packer, 2005). Pelas suas possíveis consequências ao nível da motivação para a aprendizagem e criação de interesse, o contacto directo com a vida selvagem está assim relacionado com o potencial transformador da experiência do ponto de vista da possibilidade de mudar/reafirmar valores e comportamentos no sentido da adopção de estilos de vida mais sustentáveis. Procurámos, então, um local onde esta vantagem existisse, com o objectivo de evidenciar eventuais falhas de comunicação, no não aproveitamento deste 'ponto de partida' favorável, se nos é permitida a formulação. Assim, optámos por realizar o nosso estudo na região da Península de Osa, um local conhecido pela sua floresta tropical onde os níveis de perturbação humana são reduzidos, relativamente a outros locais da Costa Rica, apesar de existirem parques naturais espalhados por todo o país. Na Península de Osa, a vila de maior dimensão da zona é Puerto Jiménez, com menos de 9 mil habitantes no distrito inteiro em 2013, o que inclui a vila e as aldeias circundantes (Costa Rica Database, s/d). Para além de pouco populada, ou talvez por isso, a Península de Osa é onde está localizado o famoso Parque Nacional de Corcovado, descrito como “Osa's shining crown jewel and one of Costa Rica's last true wilderness areas” (idem: 391), e tanto o parque como a península são referidos como dois dos locais com maior biodiversidade no mundo (Lonely Planet, 2010: 421; National Geographic, s/d).

Quanto ao local onde foi realizado o trabalho de campo, optámos por escolher apenas uma unidade ecoturística por razões logísticas e de exequibilidade. Essa unidade foi o El Remanso

Lodge. Localizado a cerca de 20 km do Parque Nacional de Corcovado, o lodge está situado no corredor biológico que liga as Américas, onde a vida selvagem é quase tão diversa quanto no referido parque. El Remanso Lodge recusa assumidamente o prefixo 'eco', como reacção à crescente tendência para a instrumentalização deste rótulo, sendo esta última uma questão que discutimos no primeiro capítulo da dissertação. Contudo, de acordo com as informações consultadas no site, e que depois pudemos confirmar no terreno, considerámos tratar-se de um empreendimento ecoturístico que, além disso, nos parece estar mais próxima do 'desejável' e 'benigno' e compreensivo do que do seu oposto, sendo este um dos requisitos que estabelecemos para a nossa unidade de análise, como referimos. Na medida em que pretendemos integrar mas, simultaneamente, ir para além de uma lógica mercantil, este lodge pareceu-nos apresentar uma oportunidade privilegiada para investigar se, e como, um destino ecoturístico, mesmo recusando essa catalogação, pode levar à prática o ecoturismo, enquanto modelo ético, e concretizar o seu potencial para proporcionar experiências de aprendizagem que promovam o empoderamento dos cidadãos e os capacitem a contribuir para a salvaguarda dos 'comuns', no sentido do ambiente de que todos dependemos, através de hábitos quotidianos mais sustentáveis.

Na nossa escolha, assumimos a definição de ecoturismo que referimos no primeiro capítulo, e que exige a presença simultânea de três características fundamentais: 1) natureza, 2) aprendizagem, e 3) sustentabilidade. Reservando uma descrição mais detalhada do lodge para uma fase posterior desta dissertação, mencionemos, contudo, apenas os elementos principais que justificaram a nossa escolha desta unidade em particular, com base apenas na informação divulgada pelo site. No site do El Remanso Lodge são propostas várias actividades guiadas no seio da floresta tropical, bem como apresentações sobre temas relacionados com a conservação ambiental destinadas a hóspedes. No que diz respeito à sustentabilidade, talvez o aspecto mais problemático do ecoturismo, como referimos, El Remanso divulga algumas das principais práticas sustentáveis utilizadas na gestão do lodge. Além disso, o lodge está integrado na comunidade local através 1) da contratação de pessoal quase exclusivamente na vila de Puerto Jiménez ou aldeias circundantes, 2) de parcerias com operadores turísticos locais e com fornecedores locais de alimentos, e 3) de um apoio à escola da vila. O reflexo talvez mais significativo e esclarecedor no que diz respeito à sustentabilidade do lodge como um todo é a obtenção do mais alto grau de certificação (de cinco 'folhas') atribuído pelo Instituto Costarricense do Turismo através do sistema de CST – Certification for Sustainable Tourism (TIES, 2011).

A recolha de informação no terreno foi realizada ao longo de cerca de seis meses, período ao longo do qual a investigadora realizou um estágio no El Remanso, na área de Guest Relations. A realização deste estágio permitiu a realização de uma observação directa e em profundidade dos

fenómenos estudados, tendo consistido, muitas vezes, numa observação participante. Quanto às entrevistas e aos inquéritos por questionário, foram realizados nos últimos dois meses. A investigação foi realizada exclusivamente no El Remanso Lodge, com o apoio dos proprietários e com a colaboração tanto de elementos do pessoal como dos hóspedes. Tendo em vista um estudo o mais completo possível, adoptámos como metodologia uma combinação entre métodos qualitativos, tendo em vista uma abordagem compreensiva das interdependências entre discurso, intervenientes e ambiente físico e simbólico; e quantitativos, com o objectivo de identificar padrões (cognitivos e comportamentais) nos ecoturistas. Esta combinação de métodos é uma opção que se deve à natureza do nosso tema, mas também a uma falta de dados qualitativos no que diz respeito à experiência pedagógica no contexto do ecoturismo, sendo esta uma necessidade identificada por Kachel and Jennings. Segundo os autores, “there is a need for a research agenda which achieves a holistic understanding of the nature and influences of environmental learning on tourists' environmental values and travel experiences in relation to climate change” (Kachel & Jennings, 2010:130).

II – A recolha e análise da informação

II.1 – Os inquéritos por questionário

Através da aplicação de inquéritos por questionário, procurámos identificar padrões entre os ecoturistas. Os questionários foram de aplicação directa. Como referem Quivy & Campenhoudt, tratou-se de colocar “uma série de perguntas relativas à sua situação social (...), às suas opiniões ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 188). De acordo com os autores, de forma diferente da sondagem, por exemplo, o inquérito tem como objectivo a verificação de hipóteses teóricas e a análise das correlações que essas hipóteses sugerem”.

Inicialmente, previmos aplicar os inquéritos tanto aos ecoturistas como à população local, por esta última ser considerada um factor a avaliar no contexto do ecoturismo, apesar de nem sempre ser mencionada na literatura, como referimos. Contudo, com a chegada ao terreno, pudémos verificar que a população local não constitui objecto de análise para a nossa investigação, na medida em que a sua interacção com o lodge (e a correspondente função pedagógica que ali é proporcionada) é inexistente, devido ao afastamento (cerca de 20km) da unidade ecoturística da vila mais próxima, e de os ecoturistas do lodge não terem qualquer contacto (ou terem um contacto muito reduzido) com a população local.

Os ecoturistas foram inquiridos antes (N=33) e depois (N=37) da participação em experiências pedagógicas no lodge. A dimensão da amostra não foi definida à partida nem corresponde a qualquer cálculo. Corresponde, antes, à quantidade de pessoas que foi possível

inquirir nas circunstâncias em que foi realizado o estudo. Note-se que os ecoturistas que foram inquiridos antes, não o foram depois, e vice-versa. Esta escolha deve-se ao facto de que inquirir o mesmo grupo, antes e depois da experiência, tem a limitação de poder perturbar a veracidade dos resultados: tendo o ecoturista respondido a um inquérito antes da experiência, no inquérito posterior à experiência, o mesmo inquirido vai tentar demarcar-se das respostas dadas no primeiro inquérito respondido, mais do que dar a sua real perspectiva sobre o assunto, sobretudo quando se trata de consciencialização ambiental e correspondentes comportamentos (Lee & Moscardo, 2005: 551-552).

Tendo em conta a natureza da informação que se pretendia recolher, os inquéritos dirigidos aos ecoturistas foram estruturados por grupos de perguntas que nos permitiram operacionalizar variáveis nominais e ordinais. No inquérito pré-exposição a conteúdos pedagógicos, o primeiro grupo de perguntas teve como objectivo a caracterização demográfica do ecoturista. O segundo grupo de perguntas referiu-se à caracterização do ecoturista não como recurso de mercado, como referimos, mas como público de uma experiência pedagógica específica – aqui foram utilizadas variáveis nominais e ordinais para avaliar motivações e expectativas com a experiência ecoturística naquele lodge em particular, através de opções de resposta que correspondem a definições-tipo de ecoturistas retiradas da literatura. Num terceiro grupo de perguntas foi avaliado o grau de concordância com determinadas afirmações recolhidas na literatura que adaptámos à nossa observação directa, sendo utilizadas variáveis ordinais. No quarto grupo de perguntas, foi utilizado o mesmo tipo de variáveis para avaliar as expectativas do ecoturista em relação à sua experiência no lodge. O quinto grupo de perguntas pretendeu avaliar o grau de interesse e proactividade em relação a temas ambientais, recorrendo a variáveis ordinais. O sexto grupo de perguntas teve como objectivo avaliar o grau percebido de interdependência em relação a outros seres vivos, através de variáveis nominais. O sétimo grupo de perguntas serviu para indagar a importância atribuída a certos comportamentos recorrendo para esse efeito a variáveis ordinais (ver modelo do inquérito no anexo I.1).

No inquérito aplicado posteriormente à participação em actividades guiadas ou à apresentação semanal sobre as práticas sustentáveis do lodge, foram acrescentados três grupos de perguntas. Assim, um oitavo grupo de perguntas foi referente à avaliação da informação veiculada durante a experiência do lodge, nas três situações de comunicação analisadas neste estudo, consoante vários indicadores, recorrendo a variáveis ordinais. O nono grupo de perguntas debruçou-se sobre a percepção da experiência pedagógica como um todo relativamente aos processos de comunicação estabelecidos e ao impacto da experiência. Por último, o décimo grupo de perguntas procurou avaliar a opinião dos inquiridos relativamente à experiência pedagógica proporcionada

durante a estadia no lodge recorrendo a variáveis ordinais (ver anexo I.2).

Pela natureza deste método de pesquisa, o processo de análise consistirá num tratamento estatístico dos dados recolhidos.

II.2 – As entrevistas

Utilizámos a entrevista com as fontes de informação chave para o nosso tema, nomeadamente os lados da oferta e da procura, ou seja, operador turístico e guias, por um lado, e ecoturistas, por outro, respectivamente. Tendo em conta o número reduzido de ecoturistas entrevistados (n=17), não temos, de forma alguma, uma ambição de representatividade. À semelhança dos inquéritos, a dimensão da nossa amostra não foi calculada nem pré-definida à partida. Corresponde ao número de ecoturistas que foi possível entrevistar nas circunstâncias em que foi realizado o estudo. O método da entrevista foi utilizado primeiramente com o objectivo de obter uma abordagem compreensiva dos fenómenos analisados.

Como referem Quivy & Campenhoudt, “ao contrário do inquérito por questionário, os métodos da entrevista caracterizam-se por um contacto directo entre o investigador e os seus interlocutores e por uma fraca directividade por parte daquele. (...) o interlocutor do investigador exprime as suas percepções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 192).

Aplicámos o método da entrevista dirigida e semi-dirigida, tendo em atenção o contexto em que estivemos inseridos: os ecoturistas estavam no seu tempo de lazer, pelo que recorremos a uma entrevista dirigida, com o objectivo de reunir a informação necessária no mínimo de tempo possível. No caso dos operadores turísticos e dos guias, não existindo esse constrangimento da disponibilidade do entrevistado, optámos pela entrevista semi-dirigida.

Através do método da entrevista dirigida, procurámos obter dados quantitativos bem como qualitativos, utilizando indicadores que se converteram nos 'tópicos' – termo de Quivy & Campenhoudt (1998) – da nossa entrevista. Este método “tem por objectivo analisar o impacto de um acontecimento ou de uma experiência precisa sobre aqueles que a eles assistiram ou que neles participaram” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 192). Optámos pela entrevista semi-dirigida quando possível porque “não é inteiramente aberta nem encaminhada por um grande número de perguntas precisas. (...) Tanto quanto possível, [o investigador] 'deixará andar' o entrevistado para que este possa falar abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que lhe convier” (idem: 192-193).

Apesar de terem sido realizadas entrevistas distintas aos lados da oferta e da procura, bem como do lado da oferta, ao operador turístico e aos guias, os objectivos da aplicação deste método

de pesquisa foram, contudo, comuns. Como referem Quivy & Campenhoudt (1998), trata-se da “análise do sentido que os actores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se vêm confrontados (...), as leituras que fazem das próprias experiências, (...) a reconstituição de um processo de acção, de experiências ou de acontecimentos do passado” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 193). No caso desta dissertação, tratou-se de questionar os actores no quadro específico da experiência pedagógica no ecoturismo, procurando avaliar motivações, objectivos, expectativas e percepções de cada categoria de actores, no intuito de avaliar o peso que cada um destes elementos tem na experiência pedagógica, bem como avaliar o grau de correspondência existente entre as respostas dos diferentes actores.

Na entrevista aos ecoturistas, num primeiro grupo de perguntas, procurámos caracterizar o nosso interlocutor do ponto de vista das suas necessidades como ecoturista. Na medida em que, nesta investigação, pretendemos dar conta, mas ir para além, da lógica mercantil do ecoturismo, esta classificação não teve como objectivo uma segmentação de mercado. Teve, antes, o propósito de caracterizar os públicos a que se destinou a experiência ecoturística de acordo com categorias apresentadas pela literatura. Num segundo grupo de perguntas, procurámos avaliar a percepção que o ecoturista teve do processo comunicacional estabelecido aquando de actividades guiadas. Tais perguntas referiram-se a indicadores que considerámos serem representativos da percepção do tipo de dinâmica comunicacional estabelecida durante a(s) actividade(s). Num terceiro grupo de perguntas, procurámos averiguar a percepção que o ecoturista teve relativamente aos conteúdos veiculados aquando da experiência como um todo, bem como ao impacto dos mesmos. Num quarto grupo de perguntas, avaliámos o grau de correspondência entre informação pretendida e veiculada. Num quinto grupo de perguntas, procurámos avaliar o grau de satisfação com a experiência pedagógica do ecoturista (ver anexo II.1).

Na entrevista aplicada à gerência do lodge, um primeiro grupo de perguntas teve como objectivo a fundamentação da atitude sustentável do lodge. Um segundo grupo de perguntas procurou entender o objectivo da apresentação semanal dirigida a hóspedes sobre as práticas sustentáveis do lodge. Um terceiro grupo de perguntas averiguou a importância atribuída à experiência pedagógica no ecoturismo. Um quarto grupo de perguntas teve como objectivo perceber a importância atribuída a cada uma das situações de comunicação analisadas bem como a percepção da melhor forma de comunicar valores e comportamentos sustentáveis a hóspedes. Um quinto grupo de perguntas procurou entender as expectativas e objectivos em relação à função de pedagogo dos guias (ver anexo II.2).

Na entrevista aplicada aos guias, um primeiro grupo de perguntas averiguou o grau de competência real e percebido enquanto guia. O segundo grupo de perguntas centrou-se na

percepção da interação aquando de actividades guiadas do ponto de vista da expectativa e receptividade. O terceiro grupo de perguntas estava relacionado com a questão da credibilidade percebida aquando de situações de falta de conhecimentos. O quarto grupo de perguntas procurou averiguar expectativas em relação a ecoturistas e formas de lidar com os públicos. O quinto grupo de perguntas teve o propósito de averiguar os objectivos e expectativas em relação à experiência pedagógica (ver anexo II.3).

Os resultados das entrevistas foram objeto de uma análise de conteúdo. Recorremos a métodos qualitativos para analisar o discurso de cada um dos actores-chave, do lado da procura e da oferta. Procedemos a uma análise da avaliação, em que “é calculada a frequência dos diferentes juízos (ou avaliações), mas também a sua direcção (juízo positivo ou negativo) e a sua intensidade” (idem: 228). Optámos por este método na medida em que procurámos identificar percepções e representações dos entrevistados através do seu discurso. Ora, a análise da avaliação “a pour but de mesurer les attitudes du locuteur à l’égard d’objects auxquels il s’exprime. La conception du langage sur laquelle elle repose est dite ‘représentationnelle’, c’est-à dire que l’on considère que le langage représente, reflète directement celui qui l’utilise” (Bardin, 1977: 156). Optámos pela análise lexical das entrevistas, tendo sido construídas categorias lexicais com base nos temas considerados os mais adequados aos propósitos do nosso estudo. Assim sendo, adoptámos, simultaneamente, o método da análise categorial, que “fonctionne par opérations de découpage du texte en unités puis classification de ces unités en catégories selon des regroupements analogiques. Parmi les différentes possibilités de catégorisation, l’investigation des thèmes, ou analyse thématique, est rapide et efficace à condition de s’appliquer à des discours directs (significations manifestes) et simples” (idem: 155).

II.3 – A observação directa

No sentido de recolher informação sobre as diversas situações de comunicação estabelecidas no contexto da experiência pedagógica do ecoturismo, optámos pela utilização do método da observação directa. De acordo com os autores Quivy & Campenhoudt (1998), este é um método “em que o próprio investigador procede directamente à recolha de informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados. Apela directamente ao seu sentido de observação” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 164).

As representações dos impactos, expectativas e níveis de satisfação, por exemplo, relativamente a essas diversas situações de comunicação foram analisadas recorrendo a outros métodos, nomeadamente a entrevista e o inquérito por questionário, descritos anteriormente. No entanto, a par dessas consequências produzidas pelas referidas situações de comunicação, pareceu-

nos fundamental analisar as dinâmicas comunicativas em si, tendo em vista a caracterização e avaliação do grau de normatividade de facto existente em cada uma das situações de comunicação analisadas.

Por representarem diferentes formas de comunicar com o ecoturista no contexto da experiência de aprendizagem no El Remanso Lodge, optámos por analisar três situações de comunicação distintas. São elas 1) Libro de Huéspedes, que podemos traduzir por livro de hóspedes, disponível em todos os quartos e para o qual são sempre remetidos os hóspedes à sua chegada ao lodge; 2) Actividades guiadas, mais especificamente as caminhadas longas, pelo maior peso da componente pedagógica em relação a outros tipos de actividades guiadas e por ser a actividade mais recomendada e uma das mais realizadas pelos hóspedes; 3) Apresentação semanal das práticas de sustentabilidade do lodge dirigida a hóspedes e realizada por um dos proprietários do lodge. Note-se que incluímos na observação directa a análise do Libro de Huéspedes, sendo que estudámos esta situação de comunicação em concreto a partir de uma observação feita por análise documental, tratando-se de um meio de comunicação escrito entre a gerência e os hóspedes.

Na medida em que procurámos avaliar o impacto de determinadas experiências pedagógicas no ecoturismo tendo em vista encontrar as estratégias mais promissoras, do ponto de vista da eficácia para a promoção/reafirmção de valores e comportamentos sustentáveis, o grau de interactividade, no sentido de flexibilidade dos lugares de discurso, de cada uma destas situações de comunicação foi o elemento principal de selecção destes elementos para análise através de observação directa.

Feita a selecção destas três situações, sendo que “by situation we mean 'the context in which communication occurs' (Saville-Troike, 1982: 28)” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 360), cada uma foi analisada de acordo com indicadores adaptados da abordagem etnográfica de Mühlhäusler & Peace, e que considerámos necessários para avaliar profundamente as dinâmicas comunicativas estabelecidas, voluntariamente ou não. São esses indicadores: 1) o tipo de evento/situação; 2) o contexto físico; 3) os intervenientes; 4) a forma da mensagem; 5) o canal da mensagem; 6) o conteúdo da mensagem; 7) a sequência de actos de comunicação; 8) o grau de flexibilidade dos lugares de discurso; 10) o grau de dialogismo entre intervenções no contexto da situação de comunicação.

Adicionalmente, consoante os resultados da análise da situação de comunicação em concreto, cada actor foi caracterizado relativamente à sua posição nos processos comunicacionais analisados. À luz da relação que estabelecemos no capítulo 3 entre determinadas performatividades e dinâmicas comunicativas, 1) operadores turísticos e guias, e 2) ecoturistas – ou seja, oferta e procura – foram caracterizados como emissor e/ou destinatário, traduzindo-se nas categorias de

receptor e/ou interlocutor, numa dinâmica de massa ou de públicos, respectivamente, com as consequências que tal implica para o processo comunicativo, tanto do ponto de vista ético, como da eficácia de cada recurso comunicativo.

Note-se que, a par da análise das situações de comunicação de acordo com os indicadores acima enumerados, no que diz respeito ao indicador 'conteúdo da mensagem', utilizámos um método diferente de análise de conteúdo daquele que foi aplicado nas entrevistas. Tendo em conta que, no caso das situações de comunicação, analisámos o conteúdo veiculado não para averiguar representações mas para avaliar o discurso na perspectiva de enunciações dirigidas a ecoturistas no contexto de um ecoturismo predominantemente compreensivo, incluímos uma análise adaptada de Mühlhäusler & Peace (2001), a que acrescentámos um conjunto de indicadores que nos pareceram importantes para completar o nosso estudo, desenvolvidos com base em aspectos que a literatura realça como sendo importantes na função pedagógica do ecoturismo, e também na observação directa e nos aspectos valorizados pelo ecoturista aquando das entrevistas. Assim, acrescentámos indicadores relativos à clareza (frases curtas, vocabulário simples, utilização de exemplos, estrutura ou linha de pensamento coerente e clara); à confiança do locutor (para admitir quando não sabe, hesitações graves); ao entusiasmo (pausas grandes, discurso monocórdico, ou claramente aprendido de cor); à relevância para o quotidiano (referência explícita a algo a que a pessoa está acostumada, utilização de esquemas de pensamento transponíveis a outra realidade); empatia/pertença (pronomes, vocabulário bélico, humanização de animais, relação entre as partes do ecossistema); empowerment (indicados problemas bem como maneiras de destinatário ajudar a solucionar, o destinatário é interpelado ou directamente envolvido, é dada confiança para agir).

CAPÍTULO 5

Contextualização: o local estudado

I – O contexto da experiência ecoturística

I.1 – O ecoturismo na Costa Rica

O ecoturismo tem vindo a desenvolver-se na Costa Rica desde o surgimento do conceito, na década de 80. Muito contribuiu para a internacionalização do país como destino ecoturístico o facto de o presidente Oscar Arias Sanchez ter ganho o prémio Nobel da Paz em 1987 (Honey, 1999: 131). Essa internacionalização e projecção de uma imagem politicamente positiva, para a qual certamente contribui a atribuição do título de país mais feliz do mundo (Happy Planet Index, 2013), acoplada à grande biodiversidade existente no país, promoveu o estabelecimento do ecoturismo como um importante atractivo e mercado internacional do país.

Na Costa Rica, 7 a 8% do seu PIB provém do turismo, representando 20 a 22% dos ganhos com comércio internacional (Honey, 2008: 164). Quanto ao ecoturismo em particular, os números atestam do exponencial crescimento que tem conhecido: os empreendimentos ecoturísticos passaram de cerca de 300 em 1990 a 2500 em 2007 (Honey, 2008: 167).

O sucesso que o ecoturismo tem vindo a ganhar na Costa Rica pode igualmente justificar-se por o próprio país ter uma cultura e política de valorização dos recursos naturais. Nos anos 90, “ecotourism and environmental ethics had become part of Costa Rica's national consciousness” (Honey, 1999: 132). De acordo com Chris Wille, mais do que um mero mercado ou fonte de rendimento para o país, o ecoturismo tornou-se uma questão de identidade: “Ecotourism has helped create the self-image of Costa Ricans. It's now their self-identity. (...) That's tremendously important. There's a lexicon of environmentalism here, right up to the president” (Wille, *apud* Honey, 1999: 132).

Apesar da existência de muitos empreendimentos turísticos que de sustentável nada têm, na Costa Rica, exploração turística não é necessariamente sinónimo de degradação ambiental. Pode inclusive ser um instrumento para a conservação e o modelo parece estar a funcionar naquele país, por haver uma concorrência de circunstâncias e por existir uma mentalidade coerente com os objectivos da exploração sustentável, que se tem desenvolvido ao longo dos anos. Por exemplo, do ponto de vista político, pelas características ecológicas da Costa Rica, bem como pela sua singular localização, foi criado o Programa Nacional de Corredores Biológicos da Costa Rica pelo Sistema Nacional de Áreas de Conservação do país, um organismo que está sob a alçada do Ministério do Ambiente, Energia e Telecomunicações (SINAC). Outro exemplo, do ponto de vista privado, é o de que, perante o argumento de que o contraditório impacto negativo do ecoturismo começa com a

viagem dos ecoturistas que se deslocam aos destinos de férias (Simpson, 2009), podemos referir que a primeira companhia aérea certificada como neutra do ponto de vista das emissões de carbono é a Nature Air, uma companhia costarricense (TIES, 2011b). Em suma, a Costa Rica não é apenas mais um país onde é desenvolvido este tipo de turismo. “Costa Rica is ecotourism's poster child” (Honey, 1999: 131).

Contudo, resta a questão: perante um país cuja riqueza natural é internacionalmente conhecida e apreciada, e que tem vindo a receber cada vez mais turistas, como garantir que os recursos são explorados de forma sustentável e que o ecoturismo não é apenas um rótulo vazio de sentido? Por exemplo, a floresta tropical, com uma presença importante na Costa Rica, é um bioma particularmente sensível pelo alto grau de biodiversidade mas também pela existência de espécies em perigo de extinção. Frost (2001) levanta as questões seguintes: “Increasingly, rainforests are where ecotourism and mass tourism collide. (...) is it acceptable to manipulate the natural environment to better fit preconceptions about rainforest? How do we manage visitors to rainforests to maximize their experience and minimize their impact?” (Frost, 2001: 193)

Tendo em vista a protecção dos recursos naturais, o Instituto Costarricense do Turismo criou a Sustainable Tourism Certification (CST). Referimos na primeira parte desta dissertação que ecoturismo não é sinónimo de turismo sustentável. Contudo, como vimos, a sustentabilidade é um aspecto particularmente problemático neste tipo de turismo, dando mesmo origem a problemas de legitimidade do conceito, pelo que o controlo e prova de que é respeitado este princípio é particularmente importante. No caso da CST, “Costa Rica's Certification for Sustainable Tourism (CST) program, for example, has developed a complex scoring procedure that, Costa Rican officials say, helps to promote improvement” (Honey & Rome, 2001: 30). Além disso, o sistema “has become one of the most widely respected sustainable certification programs” (idem: 38).

De acordo com o Instituto Costarricense do Turismo (ICT), responsável pela criação desta certificação, o objectivo é “to make sustainability a practical and necessary reality within the context of the country's competitiveness in tourism, while looking to improve the way that natural and social resources are used, encourage the active participation of local communities and provide a new source of competitiveness within the business sector” (ICT, sem data). O resultado da inspecção traduz-se em diferentes classificações, na medida em que o objectivo é “to differentiate businesses of the tourism sector, based on the degree to which they comply with a sustainable model of natural, cultural and social resource management” (CST, sem data). Esse resultado exprime-se em cinco graus de sustentabilidade. Ao contrário de sistemas de certificação com base numa avaliação de *pass/fail*, “a graded system with different levels, such as that used by NEAP or CST, provides a clear measure of improvement and allows exemplary businesses to publicly stand

out above their peers” (Honey & Rome, 2001: 36)

A CST consiste em quatro categorias gerais: 1) Entorno Físico Biológico; 2) Local do Serviço; 3) Cliente Externo; 4) Entorno Socioeconómico (ver descrição no anexo III). O El Remanso recebeu em 2011 o grau máximo de certificação, a saber, as cinco 'folhas'. Sabemos, por isso, que cumpre todos os critérios exigidos pela CST.

Realcemos o relevo que é dado ao aspecto comunicacional no contexto desta certificação. Esta questão é transversal ao documento, sendo mais salientada na área dedicada ao cliente externo. Tal ilustra a importância da comunicação no contexto do ecoturismo, em que a comunicação entre gerência, empregados e clientes é um aspecto fundamental da sua sustentabilidade. A ideia já tinha sido sugerida no nosso enquadramento teórico, pelo facto de vários autores salientarem o papel do ecoturismo como instrumento de conservação dos recursos naturais. Ora, o relevo dado à comunicação na CST, enquanto concretização de um conjunto de princípios, sugere que a comunicação não é um adereço da sustentabilidade nem mesmo uma opção: é uma das condições para ser sustentável. Assim sendo, surge claramente o imperativo de estudar os processos específicos que são designados tão genericamente por comunicação tendo em vista a sua maior eficácia no contexto em que é desenvolvida.

No que diz respeito ao conceito de sustentabilidade adoptado pela CST, apesar de alguns indicadores serem relativamente específicos em relação ao curso de acção a tomar para cumprir com o objectivo, outros referem apenas o fim a atingir. Podemos ver nesta última característica um vazio por preencher ou uma margem de manobra deixada ao empreendimento turístico para o colocar em prática. Tal depende de considerarmos a sustentabilidade como um conceito estanque que, por isso, não tem aplicação prática, ou então como um conceito adaptativo, sendo esta dualidade de perspectivas um assunto sobre o qual nos debruçámos na primeira parte desta dissertação. Pelo fim a que a CST se propõe, o de certificar a sustentabilidade de empreendimentos turísticos, este sistema de certificação assume um carácter eminentemente adaptativo do conceito, o que, como vimos, é mais propício ao desenvolvimento de práticas ecoturísticas em particular, pela especificidade dos contextos em que actuam, sem pôr em causa a validade do conceito. Refiramos, então, em traços largos, alguns exemplos da forma como o local estudado, El Remanso, põe concretamente em prática alguns destes princípios, tendo em conta o contexto em que actua.

1.2 – El Remanso: um lodge certificado com 'cinco folhas' de sustentabilidade

O El Remanso foi o primeiro lodge na Costa Rica a ser certificado com o grau máximo de sustentabilidade pela CST na sua primeira candidatura à certificação. Este resultado, bem como a certificação em si, são o reflexo de um conjunto de práticas sustentáveis que são estruturais e que

existem desde a criação do lodge, em 1999, tendo sido melhoradas ao longo do tempo.

Começamos por referir a questão da gestão de resíduos, sendo esta uma questão relacionada com a legitimidade do ecoturismo (Laurence et al, 1997), ilustrando a importância do assunto. No El Remanso, existem dois tipos de resíduos: sólidos e líquidos. No que diz respeito a resíduos sólidos, tudo é separado consoante o destino: reciclagem, reutilização, ou descarte. Em qualquer lugar onde existam caixotes do lixo, existe separação. Isso inclui as cozinhas, a recepção, a área de manutenção, e todos os quartos de hóspedes. No material reciclável, o hotel inclui o papel, o metal, e vidro partido. No material reutilizável, as garrafas de vidro das bebidas consumidas pelos hóspedes, sendo as garrafas de vidro privilegiadas em detrimento das latas, por exemplo, os resíduos sólidos orgânicos não cozinhados, que servem para alimentar porcos numa quinta vizinha, e os resíduos sólidos não cozinhados, que servem para a produção de composto na propriedade do lodge. O resto é descartado. De acordo com o lodge, o lixo que não pode ser reutilizado ou reciclado equivale a menos de 20 gramas por dia, por cliente. A gestão e redução de resíduos sólidos também dependem de uma política de compras que prevê medidas de redução de resíduos como, por exemplo, a utilização de material reutilizável para abastecimento do hotel: alimentos frescos, incluindo ovos, são transportados em caixas de plástico reutilizáveis que circulam entre os fornecedores e o lodge. As medidas referentes à política de compras do hotel são frequentemente coordenadas com lodges circundantes, reduzindo também as viagens necessárias ao abastecimento deste local remoto.

A gestão de resíduos líquidos é igualmente um assunto determinante para o impacto ambiental provocado pelo lodge na medida em que não se encontra abrangido por qualquer rede municipal, dada a sua localização. Desta forma, foi desenvolvido um sistema de tratamento de águas residuais inteiramente desenvolvido pelo lodge. Esse sistema de tratamento depende das águas a tratar. No caso das águas provenientes das cozinhas, onde existem resíduos de gordura importantes, foi criado um sistema de 'armadilhas' de gordura. Trata-se de contentores de repouso das águas que permitem que, ao longo do tempo, as gorduras subam à superfície do contentor e flutuem. Um canal na parte inferior do contentor permite à água submetida a este tratamento passar para o contentor seguinte, onde se dá a mesma operação, e assim sucessivamente, até ao último contentor, em que as águas estão prontas para serem libertadas para o solo. No que diz respeito a outras águas ditas 'cinzentas', o tratamento consiste na criação de pequenos canais cavados na terra, junto a cada quarto, e preenchidos por pedras a que se agarram os resíduos que se encontram na água. Depois de filtrada, a água é libertada no solo. Note-se que a eficácia desta medida de gestão de águas cinzentas depende da utilização de produtos biodegradáveis, gratuitamente colocados à disposição de todos os hóspedes do hotel. Todos os empregados do hotel que vivem nas instalações

devem igualmente utilizar este tipo de produtos. As águas ditas 'negras', ou seja, da casa-de-banho, são direccionadas para fossas sépticas peridicamente esvaziadas por uma empresa especializada.

A gestão energética é outro tema fundamental na produção de impactos, nomeadamente numa empresa cujo negócio passa por albergar o máximo de pessoas possível, dentro dos limites da sua capacidade máxima. Claro está, mais pessoas equivalem a um maior dispêndio de energia. No que diz respeito à electricidade em particular, todo o sistema eléctrico do hotel é alimentado exclusivamente a partir de energias 100% renováveis, utrapassando largamente as exigências da CST. Tal é tornado possível pela instalação de duas turbinas hidroeléctricas em dois riachos que atravessam a propriedade do El Remanso. Foram criadas pequenas 'barragens', com cerca de 60 a 70 cm de altura, junto a duas quedas de água naturais dos riachos. Através de canos, é extraída água dos riachos, que é depois projectada com pressão para a turbina, produzindo electricidade. A água é devolvida ao riacho numa parte posterior do circuito. Depois de produzida pela pressão da água sobre a turbina, a electricidade é enviada por cabos eléctricos para um banco de baterias que a armazenam. Na medida em que as turbinas não são desligadas, existem alturas em que a electricidade está a ser produzida mas não utilizada, nomeadamente durante a noite ou períodos de baixa ocupação do hotel. Esse 'excesso' de electricidade é redireccionado para um sistema de aquecimento de água, que permite a utilização de água quente para a lavagem de loiça na cozinha de hóspedes. No que diz respeito a água quente, refiramos que a energia utilizada nos quartos dos clientes para a água quente dos duches é o propano, sendo o sistema até agora utilizado por permitir o aquecimento de água no momento.

A questão da produção de electricidade é acompanhada pela do seu consumo. No lodge, as lâmpadas e aparelhos eléctricos são reduzidos ao mínimo tendo em conta o patamar de exigência de conforto estabelecido pelo hotel. As lâmpadas são todas de tipo CFL ou LED, ambas de muito mais baixo consumo do que as tradicionais lâmpadas incandescentes. Os aparelhos eléctricos utilizados pelo lodge são igualmente de alta eficiência energética, com baixo consumo eléctrico, como é o caso de frigoríficos tipo 'arca' que, apesar do formato pouco habitual, permitem guardar o frio quando o frigorífico é aberto. Tal permite que este aparelho tenha um compressor que exige significativamente menos electricidade do que um frigorífico tradicional para devolver as temperaturas de conservação dos alimentos depois de o aparelho ter sido aberto. Mantendo um certo nível de conforto na floresta tropical, o lodge não oferece, contudo, ar condicionado nem televisão nos quartos de hóspedes. Existem, no entanto, ventoinhas, também elas de alta eficiência energética.

Um sistema secundário de alimentação energética utilizado pelo lodge é o da energia solar, que providencia a electricidade às instalações de empregados, sendo estes últimos 28 no total. A energia solar é igualmente utilizada para o funcionamento do sistema de purificação da água da

piscina do hotel. Pelo tratamento e manutenção que implica, uma piscina num local tão remoto quanto este pode ter um importante impacto ecológico. Sendo o consumo de água reduzido no lodge através de práticas e tecnologias para o efeito, neste caso, mais do que o dispêndio de água para encher a piscina, o problema coloca-se sobretudo quando é preciso esvaziá-la, estando à margem de um sistema público de tratamento de águas, como referimos. Por isso, no lugar de utilizar cloro ou químico semelhante para purificar a água, apesar de ser este o sistema mais utilizado no mundo, o lodge optou por um sistema de ionização da água. É a bomba desse sistema de purificação que exige a utilização de electricidade. Ora, o lodge estaria a danificar o ambiente em que se insere caso devolvesse ao solo água contaminada com cloro, sendo que este produto químico danifica e pode inclusive matar organismos multicelulares. Pelo contrário, o sistema de purificação utilizado pelo hotel consiste num processo de ionização da água que tem como consequência a interrupção do processo enzimático de multiplicação de organismos unicelulares, afectando apenas estes últimos.

Os materiais de construção são também um tema delicado no ecoturismo, estando na origem de um questionamento da sua sustentabilidade (Peace, 2005). Começemos por referir que o próprio desenho dos edificios influencia o consumo de electricidade (circulação do ar, luminosidade). Este aspecto foi tido em conta pelos proprietários do hotel, tanto durante a primeira gerência (1999-2006), como durante a gerência actual, responsável por várias construções na propriedade do lodge. Desta forma, os quartos têm janelas e portas amplas, que os hóspedes são aconselhados a deixar abertas tendo em vista a optimização da luminosidade natural e da circulação do ar, e a sua orientação também não é deixada ao acaso, tendo em vista os mesmos objectivos. Pretende-se evitar ao máximo, claro está, a utilização das luzes eléctricas e das ventoinhas.

Quanto aos materiais de construção propriamente ditos, apesar de originarem críticas à sustentabilidade de empreendimentos ecoturísticos como referimos, começemos por clarificar que não é pretensão do lodge inserir-se totalmente no ambiente que o rodeia, sendo assumida e explicada a utilização de materiais artificiais na construção do hotel. A par desta necessidade, a escolha de recursos pode ser mais ou menos sustentável. No caso do El Remanso, um dos principais materiais utilizados é o bambu. Trata-se de uma planta que cresce rapidamente, sendo um recurso bastante renovável: são necessários cerca de oito anos para produzir bambu espesso. Além disso, o bambu utilizado no lodge é originário da Península de Osa, e comprado localmente também. Este é o material utilizado para a maioria dos móveis do hotel, bem como para a estrutura da área de restaurante, uma das maiores da propriedade. O zinco é também um material muito utilizado pelas suas propriedades. Apesar de não ser feito da mesma matéria daquela que se encontra no ambiente que rodeia o lodge, o zinco permite a construção de telhados resistentes, que não requerem tratamento por nenhum animal se alimentar deles, e que apenas precisam de ser pintados depois de

25 anos de estarem instalados. Para o isolamento do calor, é utilizada outra madeira de plantação, a teca, igualmente produzida na Costa Rica. A par da madeira de plantação, o lodge também utiliza madeiras tropicais certificadas pelo governo como sendo árvores caídas. É o caso de uma madeira utilizada para os soalhos, cuja rigidez é tal, que nem as térmitas, principal 'predador' das madeiras naquele local, conseguem alimentar-se dela. A escolha deste material permite, novamente, evitar tratamentos de fumigação bem como reduzir a necessidade de manutenção.

Por último, refiramos a área de jardim, sendo que a integração de um jardim artificial pode facilmente ser vista como contraditória a um ambiente que se quer intocado e selvagem. No caso do jardim de El Remanso, foram cometidos alguns erros no passado, por terem sido incluídas espécies de plantas ornamentais não-nativas com necessidades de água desmesuradas em relação à precipitação do local em determinadas alturas do ano, e por terem existido igualmente casos em que as plantas revelaram ser invasoras. Com uma equipa de jardinagem a tempo inteiro no hotel, a gerência assegura uma gestão 'orgânica', ou não artificial da área de jardim. As espécies não-nativas com maior necessidade de água foram removidas, assim como as invasoras. A área de jardim conta actualmente com apenas 8% de espécies de plantas não-nativas, por estas não precisarem de muita água nem ameaçarem a propagação desmesurada. Todas as ervas daninhas são retiradas à mão e a utilização de pesticidas é inexistente. O mesmo se aplica ao fertilizante químico, cuja necessidade foi anulada devido à produção de composto na propriedade do lodge a partir de resíduos sólidos orgânicos não cozinhados, como referimos. O facto de os resíduos não serem cozinhados tem a sua importância na medida em que, num local em que a presença de odores fortes de decomposição não é conveniente, a compostagem de resíduos não cozinhados permite um processo de compostagem mais simples, com menos necessidades infra-estruturais do que os resíduos cozinhados.

Neste ponto, convém salientar a tridimensionalidade da sustentabilidade, não apenas como conceito, mas também como um conjunto de práticas, tanto ao nível ambiental como aos níveis económico e social. Esta tridimensionalidade é amplamente abordada pela CST (descrição no anexo III), cujos requisitos o El Remanso cumpre na totalidade. No que diz respeito às práticas específicas do El Remanso em particular, refiramos o facto de que tudo aquilo que é comprado para o lodge é-o localmente ou, pelo menos, nacionalmente, à excepção das turbinas hidroeléctricas e correspondentes baterias. Efectivamente, o ecoturismo tem a referida 'camada ética' que o turismo de natureza não tem, como referimos. Contudo, não se trata apenas de uma questão de ética, nem mesmo de cumprir com os requisitos da CST. A sustentabilidade, entendida na sua dimensão tripartida, é também uma questão de necessidade. Como realça um co-proprietário, questionado por um hóspede sobre a política de comprar alimentos localmente, por exemplo, “if you want to talk about conservation, well, we talked a lot about environmental impact, but if you don't make it

worthwhile for the community, to protect an area, forget about it”. Citemos um exemplo paradigmático da contribuição do lodge para a comunidade: os preços relativamente elevados que são praticados no lodge, entre os 115 e os 355 dólares por noite, poderiam levantar problemas éticos (Weaver, 2005), apesar de, tendo em conta a infra-estrutura e os serviços oferecidos, sobre os quais nos debruçaremos em seguida, não serem exagerados. Ora, não só, mas também por isso, os preços cobrados pelo El Remanso são justificados pelo facto de que o rendimento atingido durante a época alta garante o emprego a 28 pessoas locais, ou seja, o rendimento de 28 famílias, durante o ano inteiro, época baixa incluída, algo raro na indústria hoteleira.

Ainda no que diz respeito à contribuição do lodge para a comunidade, do ponto de vista económico e social, todos à excepção dos proprietários são Costarricenses. 26 pessoas são oriundas da Península de Osa, enquanto duas pessoas são de San José. Ao contrário do que era denunciado em certos empreendimentos turísticos, em que, mesmo contratando pessoas locais, os cargos eram de baixa responsabilidade e rendimento (Honey, 2008), tal não é caso no El Remanso, na medida em que responsáveis de logística, de reservas, de cozinha, de apoio ao cliente, entre outros, são locais. Realcemos o caso recente de uma pessoa que, pelas suas qualidades pessoais, apesar da ausência de competências técnicas, passou de servir às mesas no restaurante e bar a integrar a equipa de apoio ao cliente, depois de ter passado por um período de formação *on-the-job*. Várias pessoas trabalham no El Remanso enquanto prosseguem estudos nos seus tempos livres, com o apoio da gerência. Outros exemplos de contribuição para a comunidade incluem a participação financeira do lodge na criação de uma estação de reciclagem na escola de Puerto Jiménez para que a escola pudesse beneficiar de uma fonte de rendimento extra. Além disso, os hóspedes são convidados a doar livros em espanhol para crianças para serem entregues à biblioteca de Puerto Jiménez, que o lodge também ajudou a criar. Como veremos em seguida, são estabelecidas parcerias com operadores turísticos locais, alimentando o seu negócio com hóspedes do El Remanso. São igualmente promovidas limpezas de praias e estradas, em que participam tanto empregados como hóspedes do hotel. Assim sendo, estamos perante uma iniciativa ecoturística que não só reduz o seu impacto no local onde opera, como inclusive adopta medidas específicas de melhoria de condições ambientais, sociais e económicas noutros locais que não a sua propriedade. As características que descrevemos acima são, assim, coerentes com um pendor compreensivo do ecoturismo. Posto este contexto, fundamental, da experiência ecoturística no El Remanso, debruçemo-nos, então, sobre a experiência em si que é disponibilizada aos hóspedes do lodge.

II – A experiência ecoturística no El Remanso Rainforest Wildlife Lodge

II.1 – A propriedade

O El Remanso Rainforest Wildlife Lodge foi criado pelos pais da actual co-proprietária, que gere o lodge em conjunto o marido. Ao longo do tempo foi sendo ampliado, mas ainda hoje continua a ser um negócio familiar. Está abaixo da média de quartos por empreendimento ecoturístico, de 16 (Honey, 2008: 167), com apenas 13 quartos. Ainda assim, o lodge atrai cerca de mil novos hóspedes por ano, com um rendimento de cerca de 600 mil dólares em 2012, e 500 mil em 2011, tendo-se verificado uma tendência de crescimento, sendo que, apesar de ainda não estarem disponíveis os dados de 2013, a chamada época baixa deste ano tem contado com significativamente mais hóspedes do que é habitual.

A propriedade do lodge ocupa uma área de cerca de 200 hectares no seio da floresta tropical da Península de Osa, no Sul da Costa Rica. A Península de Osa é a região menos povoada e com maior biodiversidade do país e foi inclusive considerada pela National Geographic como a região mais intensa do planeta do ponto de vista biológico, como referimos. O lodge insere-se no maior refúgio de vida selvagem do país, o Osa National Refuge.

O lodge está situado aproximadamente a meio da estrada nacional de cerca de 40km que liga a vila de Puerto Jiménez à localidade de Carate que, mais do que habitada, é explorada turisticamente por diversos tipos de alojamento, de pequenas cabinas a lodges mais desenvolvidos. Carate é o ponto de partida da maioria dos turistas que visitam o Parque Nacional de Corcovado.

A entrada para a propriedade do lodge faz-se da estrada que, apesar de ser uma estrada nacional, é de terra batida e está em estado precário de conservação, devido sobretudo às fortes chuvas em certas alturas do ano e à circulação de veículos. As constantes obras de reparação da estrada são mal vistas pelos locais, que receiam um maior desenvolvimento da área caso as condições de circulação sejam melhoradas. Da entrada do lodge, após um percurso de cerca de 800 metros em terreno de inclinação acentuada que exige veículos com tracção às quatro rodas, chega-se ao lodge propriamente dito. Assim sendo, o forte ruído provocado pela circulação de veículos na estrada, ainda mais sonoro num ambiente natural onde a presença humana é muito reduzida, não é audível do lodge. Este aspecto não é de menosprezar na medida em que mesmo lodges considerados de gama mais alta não beneficiam desta característica, como é o caso de Lapa Rios, que inclusive é mencionado na literatura sobre ecoturismo. No que diz respeito à propriedade do El Remanso, podemos dividi-la em três áreas: a área do lodge propriamente dito, a área de floresta acessível aos hóspedes, e a área de floresta inacessível aos hóspedes.

A área do lodge é composta por 6 cabinas, ou seja, construções individuais que podem albergar até 6 pessoas, consoante a cabina, 6 quartos num mesmo edifício (sendo a capacidade

máxima do lodge de cerca de 35 hóspedes), um quarto anexado à casa dos proprietários, uma área de restaurante e bar, uma piscina para hóspedes, duas áreas distintas para empregados, a casa dos proprietários com um anexo, uma área de manutenção, uma recepção/escritório e jardins entre os edifícios. A construção é em comprimento, com trilhos de gravilha a possibilitar a mobilidade confortável por esta área. De cada lado, sem qualquer separatória, está a floresta tropical. Dada a construção ser em comprimento, num dos lados da propriedade, a área de floresta está a cerca de dois a três metros de distância dos trilhos de gravilha, apenas separada por uma estreita mas longa área de jardim. A área que o hóspede pode ver quando está no lodge não lhe é acessível a pé por o lodge ter sido construído numa parte alta do ambiente natural em que se insere.

A área de floresta acessível ao hóspede consiste em zonas devidamente acondicionadas para receber turistas. Não é permitida a caminhada fora dessas áreas. Foram criados trilhos para permitir que os turistas usufruam de um contacto directo com a natureza, caminhando no seio da floresta tropical, e cada um tem características diferentes, tanto ao nível do esforço físico exigido como no que diz respeito às características da floresta por onde encaminham os turistas. Três trilhos têm início na estrada que separa o lodge da entrada. Aquele que se situa mais acima é o Ridge Trail, assim chamado por passar por um espinhaço. É o trilho mais longo, podendo ser completado em cerca de 2 horas, passa por uma parte de floresta primária, e tem graus de dificuldade distintos: até a meio, o esforço físico exigido é mínimo. Passado esse ponto, o terreno torna-se íngreme e exige uma boa condição física para completar o trilho. Em seguida, o trilho Passiflora, nome de uma família de plantas, passa por floresta secundária e exige um esforço físico mínimo, sendo praticamente plano, e pode ser completado em cerca de 30 minutos. Por último, o Carablanca, cujo nome advém de uma das espécies de macaco presentes na área, passa por floresta primária e secundária, e exige um grau de esforço médio, extendendo-se por terreno plano, bem como acidentado, e pode ser completado em cerca de 45 minutos. Outro trilho acondicionado pelo El Remanso é aquele que permite chegar a uma praia local. A floresta é secundária e o esforço exigido é médio, pela inclinação acentuada. Existe igualmente um trilho natural, ou seja, criado pela própria natureza, não tendo sido efectuado qualquer trabalho de acondicionamento para a passagem de turistas: trata-se de um riacho pelo qual o turista pode andar, e que é acessível a partir do trilho que vai do lodge até à praia local. Apesar de plano, este trilho natural tem um grau de dificuldade médio pelo esforço envolvido em andar com os pés dentro de água e pela necessidade de ultrapassar obstáculos naturais como são troncos de árvores caídas.

A área de floresta não acessível aos hóspedes é puro habitat de vida selvagem, sem a perturbação, ainda que reduzida, de turistas. É no interior dessa área que se situam as duas turbinas hidroeléctricas de pequena dimensão utilizadas para produzir a grande parte da electricidade

utilizada no lodge.

Acrescentemos que, dada a localização remota do lodge, existe um escritório em Puerto Jiménez, em constante comunicação por email ou rádio-satélite com o lodge. O escritório está localizado junto ao aeródromo, onde são recebidos os hóspedes à chegada. É também ao escritório que chegam os mantimentos necessários para o lodge. As idas e voltas entre a vila e o lodge são alvo de um trabalho de logística constante para realizar o número de viagens estritamente necessário.

II.2 – As actividades

No El Remanso, são oferecidas aos hóspedes actividades internas, inteiramente organizadas e realizadas pelo lodge, e externas, realizadas por outros operadores turísticos locais. Estes últimos, regra geral, não são profissionais do turismo mas sim locais que dispõem de meios para oferecer actividades turísticas. Por exemplo, possuem cavalos ou barcos que permitem a realização de actividades.

As actividades internas do lodge podem dividir-se em três categorias: 1) caminhadas; 2) actividades matinais; 3) actividade de aventura. O El Remanso propõe três tipos de caminhadas: a) caminhada longa; b) caminhada curta; e c) caminhada nocturna. Debruçarnos-emos mais sobre a primeira destas actividades na medida em que a estudaremos posteriormente.

A caminhada longa consiste numa caminhada pela floresta com a duração aproximada de 3h30. O trilho habitualmente utilizado é o Ridge Trail, pela sua dimensão. Contudo, durante a caminhada, o trilho é percorrido apenas até metade. De acordo com um dos guias, anteriormente, esta caminhada percorria a totalidade do trilho. Contudo, tanto pelas condições físicas exigidas aos hóspedes para completar o trilho, como pelo tempo necessário para o percorrer, tendo em conta a quantidade de informação veiculada durante da actividade, concordou-se que a caminhada terminaria num determinado ponto do trilho, que se encontra um pouco antes da metade. Note-se que não é raro o grupo não chegar sequer a esse ponto, por existirem paragens ao longo do caminho. A quantidade de vida selvagem avistada é determinante para esse aspecto. O guia que está a conduzir a actividade também, sendo um dos guias habitualmente mais 'demorado' (o segundo guia entrevistado, como veremos no próximo capítulo), se assim se pode dizer, do que o outro (o primeiro guia entrevistado). Debruçar-nos-emos sobre este aspecto posteriormente, quando analisarmos as caminhadas conduzidas por cada um dos guias.

A caminhada curta, à semelhança da caminhada longa, também se define mais pela duração do que pela distância percorrida. Trata-se de uma caminhada de cerca de duas horas. O itinerário habitual é o trilho Carablanca. Novamente, o tipo de vida selvagem avistado determina as paragens

e a gestão do tempo durante a actividade. Tanto na caminhada longa como na caminhada curta, os atractivos são a fauna e a flora.

Quanto à caminhada nocturna, tem uma duração de cerca de 1h a 1h30 e é realizada antes do jantar. A atracção da caminhada são os seres vivos activos durante a noite pelo que a fauna é o centro das atenções. Por isso, esta actividade não tem um itinerário prédefinido. As condições atmosféricas naquele dia e em dias anteriores influenciam a localização dos animais, conhecidas pelos guias. A chuva é fundamental, por exemplo, nomeadamente para os anfíbios. Contudo, é frequente realizar esta actividade numa porção do trilho Carablanca.

As actividades matinais são duas: 1) a observação de pássaros; 2) o pequeno-almoço na copa das árvores. A observação de pássaros, com uma duração de cerca de 2h, tem início às 5h30 e consiste em levar os hóspedes para um local exterior à propriedade, situado a cerca de 15 minutos de caminha pela estrada nacional em direcção a Puerto Jiménez. O pequeno-almoço na copa das árvores tem início às 6h e tem uma duração aproximada de 1h30. Na medida em que esta actividade é realizada no interior da propriedade, não é dispendido nenhum tempo a conduzir os hóspedes a um veículo e depois a outro local, como é o caso da actividade de observação de pássaros. O pequeno-almoço na copa das árvores utiliza o sistema da tirolesa para deslocar os hóspedes até uma plataforma construída para o efeito, de onde é observada a vida selvagem.

Por último, a actividade de aventura é o rappel em cataratas. Podendo ser realizada depois do pequeno-almoço ou depois do almoço, esta actividade consiste em descer com a técnica do rappel quatro cataratas existentes na propriedade, com um grau de dificuldade crescente. A duração desta actividade é muito variável na medida em que depende da velocidade de cada pessoa a descer, bem como do número de pessoas a participar. O atractivo desta actividade é o desafio físico e mental, desenrolando-se numa parte da floresta que seria inacessível sem a ajuda de arneses.

Como referimos, o lodge celebrou várias parcerias com locais que dispões de meios para oferecer actividades variadas a turistas. Esses locais podem ser simples agricultores, como é o caso da pessoa que disponibiliza a actividade de andar a cavalo, ou ter uma estrutura razoavelmente organizada para receber turistas, como é o caso do instrutor de surf, que é proprietário de uma pequena escola de surf. As actividades externas oferecidas aos hóspedes do lodge incluem andar a cavalo, aulas de surf, observação de golfinhos, kayak, visitar um refúgio de vida silvestre onde são tratados animais que não podem viver em estado selvagem, e tree climbing.

II.3 – O contacto com o cliente

O contacto com o cliente ou 'customer relations' é um dos aspectos que o lodge realça como sendo uma importante mais-valia do negócio. É, inclusive, um dos aspectos realçados por um

estagiário do lodge que publicou numa rede social um relato da sua experiência. Estar hospedado no lodge é estar em contacto directo com a natureza mas é também desfrutar de uma experiência onde o acompanhamento por parte do pessoal do hotel é constante. Como refere o estagiário, trata-se de um “service concept that exceeds all other things that you might have learned” (Facebook, El Remanso Lodge). Tendo a investigadora realizado um estágio neste departamento, foi possível confirmar a importância atribuída a esta componente da experiência, bem como percebida pelos hóspedes. Por isso, consideramos pertinente descrever os aspectos principais que consolidam esta experiência ecoturística no El Remanso.

A importância atribuída ao serviço ao cliente é exigida pela gerência e notada pelos hóspedes, que publicam na internet as suas impressões sobre o assunto. Referimos apenas algumas e as mais recentes: “Upon arrival, we were introduced to the staff and then greeted by name the rest of the week. They kept up this type of personal touch to everything they did for us.” (Trip Advisor 1) ; “A highlight for us was the amazing staff, everyone was so helpful and friendly” (Trip Advisor 2) ; “When we first arrived we were greeted by (...) the owners of the lodge (...) Everyone really went out of their way to ensure we had an unforgettable trip and definitely made our stay so much better than your typical resort vacation” (Trip Advisor 3); ou ainda “My favorite part? Hands down the customer service of the staff. They make a point to learn and memorize your name when you first arrive. You are greeted with a glass of amazing ice tea (and I don't even like ice tea, but I love theirs) and they explain to you all about the resort, everything. The staff there is beyond amazing!” (Trip Advisor 4). Esta introdução foi igualmente mencionada em algumas das entrevistas que realizámos com os ecoturistas como um dos elementos mais valorizados em termos de informação e impacto na experiência ecoturística. Contudo, optámos por não estudar esta componente, por repetir um tipo de situação de comunicação já analisada e mais importante para os objectivos desta dissertação, e por existir uma variabilidade significativa nos conteúdos veiculados.

Efectivamente, ao longo de seis meses, pudemos verificar que todos os hóspedes são conhecidos previamente pelo nome, recebidos no parque de estacionamento e encaminhados para a área do restaurante, onde lhes é dada uma introdução ao local. A introdução a alguém que acaba de chegar ao lodge consiste num conjunto de informações relacionadas com o local muito particular que é o lodge em si e a floresta tropical da Península de Osa. Parece-nos relevante debruçar-mo-nos sobre essa informação, como forma adicional de descrever o local de estudo.

As informações transmitidas durante a introdução dividem-se em várias categorias: 1) a electricidade; 2) a água; 3) os horários dos serviços; 4) as recomendações de segurança 5) a apresentação do mapa e das actividades, detalhadamente descritos no Libro de Huéspedes, ou livro de hóspedes, disponível em cada quarto, em inglês, espanhol ou alemão, consoante a língua falada

dos hóspedes.

No que diz respeito à electricidade, os ecoturistas são de imediato informados de que é produzida pelo próprio lodge. Por ser energia hidroelétrica, produzida por duas turbinas localizadas na propriedade, não é possível utilizar aparelhos de alto consumo. Quanto à água, é potável no lodge, apesar de não ser o caso em alguns sítios da Costa Rica, e é recomendado um consumo maior do que é habitual pela particularidade de se estar num clima tropical. O facto de estar numa floresta tropical num local tão biodiverso quanto a Península de Osa obriga igualmente a algumas recomendações de segurança, nomeadamente a utilização de sapatos de caminhada fechados sempre que se sai do lodge e se caminha na floresta, bem como a constante atenção ao lugar onde se colocam os pés ao caminhar, por ser bastante comum uma espécie de cobra muito venenosa, mas também outras cobras venenosas e outros animais. Note-se que, de acordo com relatos dos hóspedes, este aviso não é dado a hóspedes de um outro lodge próximo, de gama semelhante. A ausência desse aviso resulta numa desconfiança que pode limitar a experiência: ao chegar a um local específico onde aquela espécie de cobra venenosa é particularmente abundante, se os hóspedes desse outro lodge se cruzam com hóspedes do El Remanso, dão meia-volta quando são avisados do perigo, de que não tinham qualquer conhecimento. Apesar de evidente, os hóspedes recebem igualmente a recomendação de utilizar lanternas durante a noite. É também durante a introdução que os hóspedes são informados das actividades oferecidas pelo lodge, bem como das principais características da propriedade, que descrevemos anteriormente.

Como sugerido pelos excertos das críticas ao lodge feitas por antigos hóspedes, o tratamento do hóspede é muito personalizado. O hóspede é tratado pelo nome durante toda a estadia, questionado sobre os seus interesses e informado de actividades disponíveis em determinados dias e horas consoante essas preferências, disponibilidade e duração da estadia. Todas as actividades são organizadas num quadro na área de pessoal do restaurante. Tal localização deve-se ao facto de que é durante a altura das refeições que os hóspedes são abordados relativamente às actividades em que participaram e em que pretendem participar durante a sua estadia. Essa é igualmente a ocasião em que são sondados os níveis de satisfação. Sendo a altura das refeições um momento de interacção por excelência entre hóspedes e pessoal, é de mencionar que a gerente está sempre presente, e de notar também que é bióloga, não sendo raro que hóspedes a abordem para assuntos relacionados com o lodge em si mas também com a vida selvagem circundante. Sempre que possível, pelo menos um guia está também presente. Os empregados de 'customer relations' estão disponíveis aos hóspedes entre as 6h30 e as 20h30. Os hóspedes são encorajados a dirigir-se aos empregados para qualquer assunto. Durante a noite, um rádio de emergência garante a comunicação com a gerência do lodge em caso de necessidade.

CAPÍTULO 6

Comunicação pedagógica ao ecoturista no El Remanso: do projecto à prática

I – O projecto de comunicação pedagógica com o ecoturista

I.1 – A gerência

Foi realizada uma entrevista a um dos co-proprietários, autor da apresentação destinada a hóspedes que constitui uma das situações de comunicação analisadas. A entrevista foi a propósito dos seus objectivos, expectativas e percepções em relação tanto à experiência que pretende proporcionar aos seus hóspedes como à função pedagógica no El Remanso, o papel dos guias, e cada uma das três situações de comunicação analisadas na segunda parte deste capítulo. A par de estabelecer quais os objectivos assumidos pela gerência da experiência ecoturística no El Remanso, nas suas dimensões global e pedagógica, outro objectivo foi o comparar as percepções da gerência com a dos guias, numa análise dos diversos intervenientes do lado da oferta. A entrevista foi semi-dirigida e realizada no local escolhido pelo entrevistado. No caso, foi na área de restaurante, na parte reservada a pessoal, logo, no interior da propriedade do lodge. Foi realizada uma análise lexical a quatro categorias: 1) a experiência ecoturística no El Remanso, na sua globalidade; 2) a experiência pedagógica como um todo no El Remanso; 3) As funções dos guias relativamente ao seu papel no contexto da experiência pedagógica; e 4) O papel de cada situação de comunicação analisada no contexto da experiência pedagógica. O quadro que resume esta análise lexical está no anexo IV.1.

Pelos termos utilizados para descrever a experiência ecoturística no El Remanso, a gerência considera que o principal objectivo global é o lazer, descrevendo acções que quase nunca estão relacionadas com uma dimensão pedagógica. Em suma, o co-proprietário considera que “our purpose isn't to educate people, it's to enable an amazing experience in the rainforest and to do it the right way.” A forma correcta a que se refere é relativa à sustentabilidade do El Remanso.

Quando questionado sobre a experiência pedagógica em particular, o co-proprietário opta por termos como “open a discussion”, “understand”, “open eyes”, “make people think”, entre outros. A utilização deste termos sugere uma percepção da função da experiência pedagógica coerente com a de Orams (1995, 1997, 2001) e de Tubb (2003), entre outros, que referimos na primeira parte desta dissertação, ou seja, a do desafio de crenças, a par do aumento de conhecimentos. Estes objectivos percebidos pelo entrevistado remetem assim para uma dinâmica de públicos e uma intencionalidade comunicativa predominantemente normativa, em que o objectivo é a intercompreensão. Note-se que o entrevistado sugere igualmente o receio de que a dimensão pedagógica da experiência no El Remanso seja vista como uma imposição de valores e

comportamentos mais sustentáveis. Considera que essa experiência deve ser, antes de mais, subtil e natural. Mais do que regras a que se deve obedecer, trata-se sobretudo de mostrar uma forma específica de agir e estar, ou seja, “exposure (changes people)”. Daí utilizar termos como “come naturally”, “(not) force”, “(not) pushed”. Em suma, para o co-proprietário, “by little examples that we do things in a different way, that's the most effective way of communication”. Assim sendo, mais do que uma abordagem denotativa aos conteúdos que se pretende veicular, o discurso do co-proprietário evidencia uma utilização da linguagem que é mais conotativa, no contexto da função pedagógica, apostando mais no mostrar e explicar do que no explicitar de conselhos enquanto tal, por exemplo.

Relativamente às situações de comunicação identificadas como partes integrantes da experiência pedagógica como um todo, o entrevistado considerou que às actividades guiadas está associada uma componente de introdução à floresta tropical, sendo esta introdução marcada por uma dimensão de lazer. Simultaneamente, podem promover junto do ecoturista a apreciação pelo ambiente que referem autores como Kimmel (1999), Weiler & Ham (2001) e Yamada (2011), que referimos na primeira parte desta dissertação, e que o entrevistado associa à vontade de proteger esse mesmo ambiente. Quanto ao Libro de Huéspedes, é-lhe atribuída a função de canal de comunicação escrito com o hóspede acerca da gestão do lodge e de medidas específicas de sustentabilidade, sendo igualmente um documento exigido pelo sistema de certificação que descrevemos anteriormente. Em relação à apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge destinada a hóspedes, sendo o entrevistado autor e orador da apresentação, foram averiguados os objectivos e percepções de forma mais aprofundada do que relativamente às outras duas situações de comunicação. Assim, para o entrevistado, a apresentação representa “a modern way of convincing”, remetendo para a atitude da não imposição de regras. É-lhe atribuída uma importância ao nível de ponto de partida para a discussão, sendo também utilizada a expressão “triggers a rethinking”. Termos como “aware” ou “realize” remetem igualmente para este sentido.

À semelhança da percepção do entrevistado em relação à experiência pedagógica como um todo no El Remanso, também na apresentação se opta não por impor um conjunto de regras a cumprir mas sim expôr um conjunto de ideias que podem fomentar a reflexão. Para o entrevistado, “the talk was never intended to educate people, although I strongly believe that it does”. Note-se que, a par da função cognitiva da linguagem presente na apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge, sendo esta uma função assumida pelo co-proprietário, somos remetidos para a questão da educação formal, claramente recusada pelo entrevistado, e a educação informal. Recordemos que, tal como discutido na primeira parte desta dissertação, a maior parte do que aprendemos provém da segunda, sendo também esta última aquela que ocorre no contexto da apresentação dirigida aos hóspedes. Ou

seja, nada obriga a que sejam empregues métodos de educação formal para fomentar a aprendizagem.

Em relação ao que é esperado dos guias no que concerne ao seu papel de intérpretes e líderes de experiências pedagógicas como são as actividades guiadas, onde inclusive existe o potencial pedagógico do contacto directo com o objecto de 'estudo', o entrevistado reconhece uma importância fundamental para a experiência ecoturística. Contudo, é reticente em atribuir-lhes o papel de pedagogos no sentido em que o descrevemos na primeira parte desta dissertação, ou seja, como personagens principais no potencial do ecoturismo para promover valores e comportamentos mais sustentáveis. O entrevistado considera que o objectivo principal dos guias deve ser o de “show (animals)” e “explain (animals)”, a que são referentes termos como “teach (tourists)”, “share knowledge” e “enable (people to understand)”. Relativamente aos ecoturistas, considera que “if they understand it, maybe they like it, and then maybe love it, and then maybe they're going to protect it”. No entanto, para o coproprietário, não faz parte da função dos guias promover determinados valores e comportamentos e as actividades que guiam não são consideradas instrumentos destinados a procurar concretizar o potencial da experiência pedagógica do ecoturismo tal como a temos vindo a descrever. Por isso, aos guias estão associadas expressões como “(not) teach people on ecotourism” e “(not) trying to educate from a sustainability point of view”. Note-se que esta não é uma atitude decidida por princípio, mas sim uma consequência dos já exigentes requerimentos em relação ao cargo de guia. Por isso, afirma: “you are asking too much of guides”. Tal formulação sugere que seria pedido aos guias um conhecimento suplementar de assuntos relacionados com sustentabilidade, a transmitir aos ecoturistas, não existindo a recomendação ou expectativa, por parte da gerência, em relação aos guias, de um certo “empacotamento” comunicativo da transmissão de conhecimentos, se assim se pode dizer, sobre a fauna e flora locais.

1.2 – Os guias

Foram realizadas entrevistas aos dois guias em funções no El Remanso, no intuito de identificar objectivos, expectativas e percepções relativamente ao processo comunicacional envolvido nas caminhadas que orientam, sob uma perspectiva pedagógica. O objectivo foi o de comparar essas percepções, objectivos e expectativas com algumas características que a literatura propõe para a função da interpretação, logo, do intérprete, que abordámos na primeira parte desta dissertação, bem como estabelecer o paralelo entre o tipo de interpretação proporcionado com dinâmicas comunicacionais específicas e evidenciar o grau de correspondência entre intencionalidades e percepções dos diversos actores do lado da oferta.

Ambas as entrevistas foram semi-dirigidas, na medida em que ambos os guias se mostraram

disponíveis, e foram realizadas longe de hóspedes e gerência, em ambientes escolhidos pelos guias. Estes ambientes foram no interior da propriedade do lodge. Abordaremos cada entrevista separadamente, realizando uma análise de conteúdo lexical a partir das três seguintes categorias: 1) forma como os clientes são referidos pelo guia; 2) forma como o guia percebe o seu agir profissional; e 3) objectivos do guia em relação à experiência pedagógica que proporciona (ver anexos IV.2 e IV.3).

O primeiro guia tem 22 anos e o 6º ano de escolaridade. Começou a guiar actividades ecoturísticas há cerca de três anos, tendo passado uma parte desse tempo em Carate, ou seja, num ecossistema semelhante ao do El Remanso. Há cerca de dois anos que trabalha no El Remanso. Considera que não é um guia experiente por não ter ainda obtido a sua certificação de guia, por ter relativamente pouco tempo de profissão, e por existirem ainda muitos animais que nunca viu, por falta de oportunidade. Este guia será doravante referido como Guia 1.

O segundo guia tem 28 anos, é licenciado em Agricologia e Turismo e é guia há dez anos, tendo exercido a sua profissão em ecossistemas distintos distribuídos pela Costa Rica, nomeadamente vulcões, cloudforest, lado caribenho, Parque Nacional de Tortuguero, lado do Oceano Pacífico, Parque Nacional de Corcovado, entre outros. Este guia será doravante referido como Guia 2.

Começamos por nos debruçar sobre a forma como os guias se referiram aos ecoturistas. O Guia 1 recorreu a termos gerais como “people”, “person”, “they”, “someone”, “everybody”, entre outros, sendo estes pronomes e substantivos desprovidos de uma conotação comercial. Apenas foram utilizados os termos 'guest' e 'client' com uma frequência que não é significativa perante o total de termos associados ao ecoturista. À semelhança do Guia 1, o Guia 2 refere-se aos hóspedes recorrendo a pronomes e ao substantivo “people”. Desta forma, para ambos os guias, o ecoturista não é visto sob a perspectiva de mero recurso de mercado, sugerindo uma percepção do ecoturista não como mero destinatário do discurso do guia, mas como interlocutor. Aliás, a dinâmica comunicacional de troca, latente nesta referência ao ecoturista, é ilustrada pela consideração seguinte, do Guia 1: “we are here for what the people want, not to tell them necessarily what we want to talk about”.

Relativamente às expectativas em relação ao ecoturista, para o Guia 1, são construídas em torno da nacionalidade, que atesta da sua receptividade ao discurso, podendo ser “open”, “proud”, ou “tough”; da idade, relacionada com a capacidade de atenção, e interesse em participar em actividades; e do tipo de conhecimento científico, associado à perícia. Por exemplo, “experienced biologists” são associados a “difficult” e “uncomfortable”, sendo que a dificuldade ou o aspecto a ter em atenção está no grau de conhecimento do interveniente, não no processo comunicacional em

si. Às expectativas estão associados limites ou barreiras e não potencialidades para a situação comunicativa. Pelo contrário, para o Guia 2, as expectativas em relação aos ecoturistas constroem-se em torno de termos relativos a especializações, como “scientists”, “(photographer)”, “zoologists”, “herpetologists”, “birder”, ou ainda à classe etária, como “adults”, “kid”. Note-se que, neste caso, a referência ao conhecimento científico ou à especialização profissional é associada à expressão “interesting people”, não à exigência ou dificuldade que apresentam enquanto intervenientes nas actividades, ao contrário do que é realçado pelo Guia 1. À classe etária são associadas necessidades do ecoturista. Desta forma, no caso do Guia 2 das expectativas depende o que cada interveniente pode trazer à experiência.

Relativamente à experiência proporcionada aos ecoturistas, o Guia 1 tem como principal objectivo dar resposta ao que é pretendido pelo cliente, no sentido de resultar na sua satisfação com o produto. Expressões como “come back happy”, “enjoying the tour”, “for the client”, “a su servicio”, etc, evidenciam uma intenção muito clara de agradar ao cliente. Este é, aliás, o principal objectivo: “the main goal is satisfaction, that's it”. Ora, ao comparar a percepção que o Guia 1 tem do ecoturista com os objectivos que afirma ter relativamente à experiência ecoturística que proporciona, consideramos que existem incoerências latentes mas fundamentais. Ou seja, por um lado, a referência ao cliente sugere a percepção de um interlocutor, e não mero destinatário. Por outro, os seus objectivos em relação à experiência recordam a audiência a agradar, de Kohl (2008), cuja percepção de interpretação nos parece ser coerente com a de um ecoturismo predominantemente minimalista (Weaver, 2005), caracterizado por uma dimensão pedagógica superficial e não transformadora. A esta perspectiva consideramos que corresponde uma dinâmica comunicativa tendencialmente própria das massas, operacionalizadas como recurso de mercado (Esteves, 2003). Note-se que o Guia 1 refere que o ecoturista é encorajado a questionar e participar, pelo que não se trata da imposição de um ponto de vista único. Contudo, é sugerida uma rigidez dos lugares de discurso, descrevendo não uma situação comunicativa global, mas sim várias, ou seja, pergunta/resposta, pergunta/resposta. Neste sentido, parece-nos coerente afirmar que a percepção e objectivos do Guia 1 no que diz respeito à dinâmica comunicativa estabelecida resulta numa interacção superficial, não dialógica, que pende para uma intencionalidade funcional (Wolton, 1999) da comunicação, com o fim último da satisfação do cliente/recurso de mercado, pendendo, assim, para o polo do “low human responsibility pole” (Orams, 1995), do ponto de vista pedagógico. Além, disso, os termos “understand and learn” estão associados a situações específicas e discriminadas, não sendo, portanto, consideradas acções propositadamente transversais à experiência. Assim, apesar de estes termos estarem associados a uma intencionalidade normativa do processo comunicativo, o contexto em que são empregues não nos permite fazer o paralelo.

Acrescente-se que a verdadeira interacção, na acepção do Guia 1, é descrita pelos temas abordados, nomeadamente não ser referente à vida selvagem, e pelo facto de serem colocadas perguntas, o que parece ser uma condição para a existência de interacção, remetendo novamente para a ideia de um ponto de partida e ponto de chegada, sem referência ou sugestão de fluidez e flexibilidade dos lugares do discurso.

Pelo contrário, os objectivos do Guia 2 relativamente às actividades que lidera são coerentes com a sua percepção dos ecoturistas. Assim, pretende que as suas actividades sejam “successful”, “interesting” e “interactive”, denotando uma componente de troca neste contexto, na medida em que, para que cada uma das situações que estes termos descrevem se confirmem, é necessário o envolvimento de todos os intervenientes. Estes ultrapassam a dimensão comercial da experiência ecoturística e do imperativo da satisfação ao cliente. Apesar de ser latente no discurso, não é explicitado. É também construído sentido a partir do ambiente físico, ou seja, mais do que uma descrição, é realçado o aspecto sistemático desse ambiente: “From the very beginning, I always say that nothing happens by accident”. O potencial transformador da experiência pedagógica está relacionado com a sua relevância (Tilden, 1977 *apud* Moscardo, 1998: 8; Weiler & Ham, 2001: 554) para o ecoturista, pelo que a atribuição de sentido ao decorrer da natureza (“nothing happens by accident”) possibilita a construção de um sistema de raciocínio transponível para outras realidades, nomeadamente a dos ecoturistas, relativamente ao impacto tanto positivo como negativo das suas acções, por exemplo, potenciando a adopção valores e comportamentos mais sustentáveis no quotidiano, como referimos anteriormente. A par do reconhecimento de que cada actividade é pré-desenhada, o termo “variable” é igualmente empregue, sendo esta dimensão variável associada ao avistamento de animais. Em relação aos seus públicos, o Guia 2 associa o objectivo das actividades que lidera a expressões como “get the people involved”, “open their eyes (to things that they would never see)”, “let people know (how special things are)”, “(give them the idea) that everything is connected”, “(that people feel that they) belong (to this place too)”, “(feel like they're) helping (by spending money in this lodge)”, “make them ask questions”, e “create impact”. É, assim, realçada a componente pedagógica da experiência sob uma perspectiva transformadora, pela escolha dos termos utilizados. No lugar de uma interpretação na acepção de Kohl, estamos perante uma representação de interpretação que recorda Weaver (2005), Blamey (2001), Orams (1995, 1997), Moscardo (1998), entre outros. A par de existir a preocupação pela satisfação do cliente, tanto em relação à experiência como em relação ao próprio guia, algo que é ilustrado pela expressão “create a good impression”, as expressões utilizadas pelo Guia 2 denotam uma clara componente de interacção entre todos os intervenientes envolvidos no processo comunicativo, bem como a intenção de proporcionar uma experiência de aprendizagem. Em suma, “that they learn something (...) is my

main goal”. Ainda em relação ao objectivo das actividades, na medida em que “you have to think the way you give a tour depending on the people that you have in front of you”, é igualmente realçada a componente pedagógica do contacto directo com o objecto de estudo através dos termos “eat” e “smell”, empregues no contexto de estratégias para adaptar a actividade a crianças, “more than adults, that see things and they're fine”. O contacto directo com o objecto de estudo no contexto do ecoturismo, ou aprendizagem experiencial (Kimmel, 1999; Miles, 1991 *apud* Kimmel) é justamente considerada uma das valências do ecoturismo e da sua função pedagógica. Quanto à globalidade das decisões comunicativas que o Guia 2 descreve e sugere, os seus objectivos para as actividades que lidera são coerentes com uma dinâmica própria dos públicos (Esteves, 2011), que é, por natureza, simbólica, e numa perspectiva de intercompreensão característica de uma intencionalidade comunicativa predominantemente normativa (Wolton, 1999). Assim, o dialogismo existente entre os intervenientes (o espaço simbólico), as circunstâncias físicas (o espaço físico) e o conteúdo comunicado é evidenciado pelo discurso do guia.

Relativamente à percepção do agir profissional, em relação ao conhecimento ou saber, o Guia 1 utiliza termos como “learn”, “look up” e “search”, indicando uma atitude activa de busca e aprendizagem associada à profissão de guia, uma atitude desejável, segundo Kimmel (1999), e que revela a não estaticidade do discurso porporcionado aquando da experiência de interpretação. À credibilidade, como relação estabelecida com o ecoturista, são associados tanto os conhecimentos como a honestidade. “Everybody knows that no one can know everything. Just being honest actually gives you more credibility”. A par da importância atribuída ao conhecimento, o Guia 1 sublinha que “I have a lot of opinions about a lot of things”, o que nos leva a questionar o rigor da informação transmitida. Contudo, segundo o Guia 1, a sua opinião é apresentada como tal. Ainda em relação ao saber, é realçada a possível barreira da linguagem: na Costa Rica a língua oficial é o espanhol, mas a língua principal da grande maioria dos ecoturistas do El Remanso é o inglês. Quanto ao guia 2, é igualmente descrita uma atitude activa de procura de conhecimentos. Contudo, não é necessariamente associada ao estudo: “we can learn everything from everybody”. É assumida a falta ocasional de conhecimentos, algo que é ilustrado pela frase seguinte: “If there's a job where you never know everything, it's guiding”. A par disso, são utilizados termos como “experience”, “knowledge” e “comfortable”, sendo a sua combinação associada à capacidade de alterar uma actividade consoante a sua progressão e a circunstância, devido às interacções entre ambiente simbólico, ou seja intervenientes, e ambiente físico, ou seja, à capacidade de escolha de determinadas opções comunicativas que não são sem consequência para o impacto e potencial da experiência pedagógica ecoturística. Frases como “by experience I can do that (modificar o decurso de uma actividade)” e “if I see something that I don't know, it's because it's not so normal”

evidenciam um nível elevado de autoconfiança no seu agir profissional.

No que concerne ao agir profissional relativamente ao cliente, o Guia 1 refere termos como “teach”, associado a uma acção específica, “instructions” e “set speech”, sendo esta expressão utilizada por sugestão, pela formulação da pergunta. O discurso do Guia 1 sugere novamente uma rigidez do lugar de discurso do guia como fonte de informação e de autoridade, sugerindo uma dinâmica tendencialmente 'de poucos para muitos', ou seja associada a massas, numa intencionalidade que pende para o lado funcional. Tal é coerente com os termos empregues para se referir à forma de interagir com o hóspede, como “treating”, “deal” e “handle”. A par disso, são, contudo, utilizados termos referentes a uma dinâmica de partilha coerente com uma intencionalidade normativa, como “relating”, “share” e “improvising”, sendo este último termo associado a “adapting”. Verificamos, novamente, incoerências no discurso relativamente às percepções e objectivos do Guia 1. Pelo contrário, o Guia 2 é coerente no seu discurso relativamente a dinâmicas e intencionalidades comunicativas estabelecidas aquando das suas actividades. Assim, denota, novamente, uma dinâmica eminentemente dialógica entre todos os intervenientes do processo comunicativo. Por exemplo, “if they ask me a question, even if I plan to talk about that a bit later in the tour, if I answer that right when they ask me, they get an answer to their own question”.

Relativamente à percepção do agir profissional no que diz respeito às características do guia, o Guia 1 caracteriza-se a si próprio como “(not) a robot”, “open”, sendo este termo associado a interacções e interrupções, “honest” e “make jokes”, sugerindo uma intenção predominantemente normativa e um relacionamento simbólico, próprio dos públicos, algo que é incoerente com partes do seu discurso, nomeadamente no que diz respeito aos seus objectivos na actividades que lidera. É, além disso, também incoerente com outra característica que o Guia 1 refere: o termo “accurate”, associado ao que agrada aos ecoturistas que participam nas actividades que lidera. Quanto ao Guia 2, são referidos termos como “(not) a robot”, “honest”, “credibility”, “(not) keep going”, “open” e “passion”, sendo este último termo associado a uma qualidade essencial para a aceitação do guia pelos turistas. Para o guia, “guides are useful if they can show you things that people don't see”. O termo “see”, neste contexto, é empregue num sentido figurativo. A abordagem do Guia 2 parece-nos, novamente, sugerir a fluidez dos lugares de discurso e a uma espécie de aplanamento do campo de comunicação, no sentido de uma diminuição da distância entre guia e ecoturista.

Desta forma, perante as incoerências identificadas nas intencionalidades e dinâmicas sugeridas pelo discurso do Guia 1, facilmente adivinhamos uma inconsciência na tomada de decisões comunicativas no contexto das actividades ecoturísticas proporcionadas por este guia, ao contrário do que acontece com o Guia 2. Assim sendo, por um lado, identificámos um aspecto de

circunstância que pode contribuir para as decisões comunicativas dos actores, nomeadamente a experiência e autoconfiança no seu agir profissional. Por outro lado, a ausência de um guia de estratégias básicas de comunicação no contexto da experiência ecoturística, enquanto ponto de referência comum, justifica inconsistências tanto no interior do discurso de um só actor, como entre os discursos dos vários actores analisados, todos do lado da oferta, confirmando, assim, a nossa hipótese H1 (ver Metodologia). Como resultado desta investigação, propomos um conjunto de estratégias de comunicação específicas que reflectem uma estratégia global: a do estabelecimento de dinâmicas próprias dos públicos em que o destinatário da experiência é estabelecido como interlocutor, e a da escolha de uma intencionalidade predominantemente normativa (ver anexo V).

II – A prática da comunicação ao ecoturista

II.1 – As caminhadas

1) Tipo de evento/situação – As caminhadas que analisaremos consistem numa actividade organizada pelo lodge, nomeadamente a caminhada longa, que descrevemos anteriormente. Foi analisada uma caminhada liderada pelo Guia 1 outra pelo Guia 2. De acordo com Mühlhäusler & Peace (2001), “the genre that comes closest to characterising ecowalks is that of a seminar or tutorial in which a guide interprets aspects of (...) ecology, answers questions according to his or her skills and promotes group coherence and exchange of ideas. In contrast to a university setting, however, participants are not expected to have any prior knowledge of the subject” (Mühlhäusler & Peace, 2001: 368).

2) O contexto físico – O contexto físico em que decorre a actividade é o restaurante, enquanto ponto de encontro, o caminho de gravilha que ladeia os edifícios do lodge e a área de jardim, a estrada que liga o lodge propriamente dito à sua entrada situada à beira da estrada nacional, sendo que nessa estrada existe floresta de ambos os lados, e o trilho chamado Ridge Trail. A par de uma pequena parte na área de jardim, a maior parte da caminhada decorre em ambiente de floresta. No caso do Ridge Trail, a única intervenção humana foi a delineação e manutenção do trilho. Este trilho está inserido no seu ambiente circundante, estando ligado a partes de floresta que não fazem parte da propriedade, por exemplo. Existe livre circulação de animais.

3) Os intervenientes – Os intervenientes destas caminhadas foram um guia e os ecoturistas que pagaram para participar na actividade, nunca podendo ser mais de quatro, sendo este o limite do número de participantes nas caminhadas. No caso da caminhada liderada pelo primeiro guia entrevistado, estiveram presentes dois ecoturistas. No caso da do segundo, estiveram quatro. Em ambas as caminhadas analisadas, a investigadora esteve presente.

4) A forma da mensagem – Relativamente à forma da comunicação, o discurso estabelecido

no contexto das caminhadas foi sempre oral. A língua mais frequentemente utilizada foi o inglês, podendo ser realizada em espanhol caso seja essa a língua nativa dos ecoturistas. Os conhecimentos de holandês do primeiro guia entrevistado foram utilizados em algumas ocasiões. No caso de ecoturistas francófonos, os ecoturistas foram acompanhados, quando assim desejado, por uma estagiária francesa presente no lodge durante o período do trabalho de campo realizado pela investigadora. As caminhadas analisadas foram realizadas em inglês. A par da linguagem oral, pela natureza da actividade, a linguagem gestual foi também utilizada, sobretudo para apontar ou agarrar um animal para depois o mostrar aos ecoturistas.

5) O canal da mensagem – Quanto ao canal da comunicação, pela sua forma, foi eminentemente o diálogo interpessoal entre intervinientes, tendo sido procurada a intervenção mais reduzida possível pela investigadora. A par do discurso interpessoal, o recurso a livros, nomeadamente de espécies de pássaros da zona, foi ocasionalmente utilizado pelo segundo guia entrevistado.

6) O conteúdo da mensagem – O tema da caminhada longa é o ecossistema da floresta tropical primária por onde são levados os ecoturistas. Não existe uma especialização temática como se verifica, por exemplo, na actividade de birdwatching. Acrescente-se que o conteúdo abordado durante a caminhada não depende apenas daquilo que é avistado. Tratando-se de um local onde não é realizada nenhuma acção por parte do lodge para atrair e manter os animais nos ou perto dos trilhos, existe a consciência e explicitação do risco de que não seja avistada vida selvagem. Tal é transmitido pelos guias através de expressões como “I hope we can see”, no caso do primeiro guia entrevistado, ou “I expect to see”, no caso do segundo, não criando falsas expectativas que, a ser frustradas, reduziriam a satisfação do ecoturista com a experiência (Moscardo, 1998).

Os pontos de paragem e discussão são determinados pela pré-concepção da actividade e também pelos animais que cruzam o caminho dos intervenientes na caminhada. Os temas abordados são sempre a fauna e flora, tanto locais como em comparação à dos locais de origem dos ecoturistas. Verificámos que o enquadramento das caminhadas não é adequado à discussão de certo tipo de conteúdos, como formas específicas de ajudar na conservação dos ecossistemas, por exemplo.

Quanto ao discurso efectivamente veiculado, nos casos dos dois guias, no que diz respeito à clareza, considerámos que foram utilizadas frases curtas e o vocabulário simples, sendo fundamental na medida em que “an important component of good communication is to ensure that [all] share an understanding of commonly used terms” (Moscardo, 1998: 2). A linha de pensamento foi coerente e clara, no sentido em que havia um tema (idem): o do bioma. Contudo, apesar desse elemento unificador, consideramos que, mais do que uma história, ou “story”, como refere a

literatura sobre interpretação, existiram sobretudo linhas de pensamento isoladas e sequenciais, sobre determinado animal ou planta. Em ambos os casos, foram dados exemplos ilustrativos de argumentos, tirando proveito da aprendizagem experiencial que o ecoturismo pode proporcionar. No caso do primeiro guia, citemos uma situação em que é explicado que existem muitas espécies de figueiras na zona, com comportamentos variados no que diz respeito à sua interacção com outras plantas. O caso é ilustrado pela descrição mais pormenorizada de um tipo de figueira pelo qual passaram os ecoturistas durante a caminhada. Mais tarde, é relembrada a ideia ao passarem por outro tipo de figueira, com um comportamento distinto do da primeira figueira avistada. Na caminhada liderada pelo segundo guia, a descrição de uma árvore famosa, através da explicação da sua interacção com uma espécie animal, permitiu ao guia concluir do raciocínio exposto aos caminhantes que se trata de uma espécie não-nativa. Foi transmitida a ideia de que muitas espécies não-nativas foram introduzidas na área por acidente. Foram dados exemplos de plantas conhecidas pelos caminhantes.

No que diz respeito à confiança transmitida pelos guias, tendo ambos afirmado admitir quando não sabem dar resposta a perguntas, foi positiva: no caso do primeiro guia, a situação não surgiu. Contudo, perante uma espécie de planta, expôs várias hipóteses da ciência, terminando com a seguinte sequência: “That's the theory. Nobody knows. But it's nice to follow the studies that they're doing about it”. No caso do segundo guia, perante perguntas muito específicas sobre uma espécie animal, o guia deu uma resposta estimada, explicitando-o: “That's the best answer I can give you. (...) I'm guessing by the size”. O cliente ficou satisfeito com a resposta. Em nenhum dos casos foram verificadas hesitações graves apesar de, no caso do segundo guia, a interacção e fluidez do discurso entre todos os intervenientes ter sido substancialmente maior: no caso do primeiro guia, foram verificadas situações de “desligamento” entre intervenientes, nomeadamente enquanto caminhavam, altura em que o guia assobiou ocasionalmente.

Relativamente ao entusiasmo e captação da atenção do público, ambos os guias mantiveram globalmente o grau de atenção do seu público. Não foram verificadas pausas grandes, rigidez do discurso ou a sensação de que os factos transmitidos eram aprendidos de cor. Ambos os guias alternaram a modulação da voz no discurso, dirigindo perguntas aos outros intervenientes, marcando a alteração de tema ou as conclusões de um raciocínio, por exemplo.

No que concerne à relevância da informação veiculada para os ecoturistas presentes em particular, ambos os guias revelaram ter atenção a esse aspecto. Como refere Tilden (1977), “any interpretation that does not somehow relate what is being displayed or described to something within the personality or experience of the visitor will be sterile” (*apud* Moscardo, 1998: 8). No caso do primeiro guia, depois de perguntar aos ecoturistas a idade de uma determinada árvore e

enquanto o assunto estava ser discutido, o guia refere: “If this tree was in your country, it would be a lot older than that”. Noutra ocasião, ainda acerca da flora, o guia explica certos factos realçando que “we don't have four seasons here”, sabendo que os ecoturistas presentes eram oriundos de países onde existem quatro estações do ano. No caso do segundo guia, a relação foi estabelecida sobretudo com recurso a perguntas como “what, in your country, is made out of this?”, ou pela seguinte sequência: “– Do you know the common name for this? It's a rubber plant (muito utilizada na Europa como planta ornamental). – Oh! – Come on, let me show you”. Ainda em relação à relevância dos conteúdos veiculados, verificámos que ambos os guias exprimiram ideias do funcionamento global de um ecossistema, ou seja, esquemas de pensamento transponíveis para outras realidades, nomeadamente a realidade quotidiana dos interlocutores. No caso do primeiro guia, sobre as consequências da extinção de uma espécie: “this tree is not that common anymore because the main seed disperser is endangered”. No caso do segundo guia: “Nothing happens by accident. Even the shape of the leaf is specially designed by the tree”.

Quanto à criação de um sentimento de pertença e empatia entre os intervenientes e o seu entorno, verificámos que o pronome inclusivo “we” foi frequentemente utilizado para se referir à população local, excluindo os interlocutores, como salientam Mühlhäusler & Peace (2001). Esse pronome e formulação do discurso referiu-se, contudo, ocasionalmente, ao grupo de caminhada. Outro aspecto salientado pelos autores, que consideramos particularmente pertinente para a questão do sentimento de pertença salientado por Kimmel (1999), entre outros, e que relacionamos com a criação/reafirmação (Ballantyne & Packer, 2005) de preocupações biosféricas (Schultz, 2000), é a utilização de vocabulário bélico. No caso de ambos os guias, apenas foi utilizado para se referir a um tipo de árvore que “estrangula” outras árvores. Ambos utilizaram os termos “kill” e “strangle”. Note-se que o primeiro guia utilizou os termos mais vezes, assim como os termos “win”, “attacking” e “protecting”. No caso do segundo guia, estes termos, utilizados menos vezes, foram associados a “interesting”. O segundo guia utilizou igualmente o termo “attack”, associado a “need”. Desta forma, neste aspecto, ao contrário do primeiro guia, o segundo guia demonstrou opções de comunicação mais propícias à criação de pertença do que de oposição, medo ou agressividade.

Quanto a formas de criar um empowerment do interlocutor enquanto cidadão de um mundo em que urge tomar decisões mais sustentáveis no dia-a-dia, verificámos que, pelo seu enquadramento, as caminhadas não constituem uma situação de comunicação propícia à sugestão de medidas concretas a tomar no dia-a-dia nem à abordagem compreensiva e global de temas como a conservação ambiental e a sustentabilidade em geral.

7) A sequência de actos de comunicação – À semelhança do que é descrito por Mühlhäusler

& Peace (2001), as caminhadas têm início com a chegada de todos os participantes e a apresentação do guia. Ambos os guias realizaram uma introdução da actividade que corresponde a vários critérios citados por Moscardo (1998) como sendo fundamentais para uma actividade de interpretação, nomeadamente a explicação da actividade, bem como a sondagem de interesses e níveis de conhecimento, directa ou indirectamente. Durante ambas as caminhadas analisadas, existiram sequências de diálogo. O discurso partiu sempre da identificação da fauna e flora avistadas, ou então existentes na área, e a sua integração no ambiente através da interacção com outros elementos do ecossistema. A interacção entre intervenientes na situação de comunicação foi frequentemente orientada por perguntas directas com respostas directas. As perguntas dos ecoturistas foram sobretudo referentes ao comportamento de determinadas espécies de fauna e flora. Ocorreu igualmente a discussão de temas entre guia e intervenientes, e entre intervenientes, normalmente relacionados com a fauna e flora, tanto locais como do mundo em geral. Foi o caso de uma troca de observações sobre o beija-flor entre o segundo guia entrevistado e os intervenientes e os intervenientes entre si. A discussão de temas, através da troca de observações, de igual para igual, se assim podemos dizer, esteve significativamente mais presente na caminhada liderada pelo segundo guia. Em ambas as caminhadas, ainda no contexto da sequência de actos de comunicação, verificámos a existência de observações de segurança no contexto da floresta tropical, onde existem animais que podem apresentar uma ameaça à integridade física dos caminhantes. O primeiro guia entrevistado realçou a necessidade de olhar sempre para onde se colocam as mãos e os pés quando se caminha na floresta, mencionando a existência de uma espécie de cobra venenosa que é particularmente comum naquela área. Ao realizar essa chamada de atenção, recordou uma situação que tinha acontecido um pouco antes durante a caminhada, em que uma das ecoturistas arriscou perturbar uma tarântula, cuja existência desconhecia, ao colocar um dedo no interior de um buraco de uma árvore, onde estava instalado o animal. No caso do segundo guia, os ecoturistas foram aconselhados a não pisar os lados do trilho, com a distância de um metro. Trata-se da chamada a linha de caça, onde se instalam predadores – nomeadamente a cobra venenosa referida pelo primeiro guia – que aguardam a passagem de presas.

Depois de ter sido percorrido o trecho do trilho no tempo pré-definido da caminhada, os ecoturistas são reconduzidos até ao lodge pelo guia, que se despede deles no parque de estacionamento, o ponto de entrada no lodge propriamente dito, e convida-os a ir almoçar, sendo que a caminhada é orientada também pela hora do almoço, à semelhança das situações descritas por Mühlhäusler & Peace (2001). Contudo, o ecoturista tem a liberdade de caminhar pelos trilhos da propriedade a qualquer altura, podendo escolher regressar no final da caminhada. Tal não aconteceu nas caminhadas observadas.

8) O grau de flexibilidade dos lugares de discurso – Todos os ecoturistas foram encorajados a tomar a palavra sempre que desejado. Essa autorização, dada pelo guia, foi dada de forma explícita mas também tácita, ao longo da caminhada, através de linguagem gestual e da averiguação/confirmação do entendimento e interesse dos ecoturistas relativamente às matérias abordadas. Devido à possibilidade de participação a qualquer altura por parte do ecoturista, consideramos que o grau de flexibilidade dos lugares de discurso era elevado em ambas as caminhadas analisadas. Note-se que a avaliação do entendimento e interesse dos ecoturistas, que requer uma observação directa do comportamento do ecoturista por parte do guia, esteve mais presente no caso da caminhada liderada pelo segundo guia entrevistado do que na caminhada liderada pelo primeiro. Pudemos observar que, mais foram encarados os ecoturistas, maior foi o grau de interacção e empatia entre guia e ecoturistas. Em suma, pelas características das caminhadas analisadas, consideramos que a interacção comunicativa foi orientada por uma dinâmica simbólica característica de públicos e por uma intencionalidade predominantemente normativa. Pelas diferenças observadas entre as duas caminhadas, consideramos que estas dinâmicas estiveram mais presentes na caminhada liderada pelo segundo guia entrevistado do que na do primeiro. Tal é coerente com as intenções e percepções manifestadas por cada um dos guias aquando da entrevista.

9) O grau de adequação dos conteúdos das intervenções – Durante ambas as caminhadas analisadas, o grau de adequação entre intervenções foi alto. As intervenções tanto foram iniciadas pela colocação de uma pergunta como por comentários realizados tanto pelo guia como pelos ecoturistas.

II.2 – A apresentação

1) O tipo de evento/situação – A apresentação que analisaremos consiste numa situação de comunicação elaborada pela gerência do lodge e prevista para os hóspedes. É realizada com uma periodicidade aproximadamente semanal por um dos co-proprietários no interior da propriedade do lodge e tem uma duração de 45 minutos a 1 hora. Também nesta situação se aplica a descrição, realizada por Mühlhäusler & Peace (2001), da semelhança com uma aula tutorial, por exemplo. Contudo, ao contrário daquilo que acontece nas caminhadas, os hóspedes não colocam as suas eventuais perguntas durante o decorrer do discurso do orador.

2) O contexto físico – O contexto físico em que decorre a actividade é o restaurante do lodge. Para além de associado às refeições, este espaço é associado ao contacto com os empregados no lodge, pelas razões descritas no capítulo anterior. Do restaurante é visível a sua estrutura em bambu e a floresta que o rodeia. Os hóspedes estão sentados em meia-lua frente ao orador, sendo que este último está de pé ao lado de uma tela onde são projectados dispositivos de powerpoint.

3) Os intervenientes – Os intervenientes desta apresentação são um dos co-proprietários, orador, e os hóspedes que se sentam frente ao orador. No caso da apresentação analisada, esteve também presente a segunda co-proprietária. Esta apresentação é gratuita e todos os ecoturistas são convidados a assistir. Não existe limite para o número de participantes na apresentação. Na ocasião da apresentação analisada, esteve também presente a investigadora.

4) A forma da mensagem – Relativamente à forma da comunicação, o discurso estabelecido no contexto da apresentação foi oral, com o apoio de dispositivos de powerpoint como suplemento da apresentação. A língua na qual foi realizada a apresentação foi sempre o inglês. Acrescente-se que, a par da linguagem oral e do recurso a material escrito e a imagens, pela utilização de dispositivos de powerpoint, a linguagem gestual foi também utilizada, sobretudo para apontar para dispositivos e facilitar explicações.

5) O canal da mensagem – Quanto ao canal da comunicação, consistiu numa emissão de informação oral e unilateral durante a maior parte da apresentação. Os hóspedes foram convidados a colocar as suas perguntas no final.

6) O conteúdo da mensagem – O conteúdo abordado durante a apresentação é fixo e baseia-se, de acordo com a gerência, nas questões mais levantadas pelos hóspedes relativamente à forma como o lodge opera. A altura em que os outros intervenientes participam é determinada pelo orador, reservada para o final da apresentação prevista.

Os temas abordados na apresentação consistiram na exposição do conceito de sustentabilidade; na história do lodge; na política energética do hotel, bem como fontes de energia, correspondentes usos, e resultados ao nível do consumo; na gestão de resíduos e seus resultados; nos materiais utilizados para a construção do lodge, bem como a sua disposição e implicações para o gasto energético; e na gestão da área de jardim.

No que diz respeito à clareza do discurso, a linha de pensamento foi clara e, inclusive, explicitada através de um plano da apresentação detalhado no início. No final de cada segmento, o orador fechou-o, abrindo o seguinte. Por exemplo: “Now we saw the first aspect which is the energy (...). So what is it that we do with the waste here at the lodge?” Ainda em relação à clareza do discurso, as frases foram curtas, o vocabulário foi simples, e números citados foram adaptados à realidade quotidiana para a sua dimensão ser percebida. Por exemplo, o gasto energético do hotel, com cerca de 30 hóspedes e 30 empregados, foi comparado a um lar de quatro pessoas em vários países: “In the US it's 630 Kw hour (...) we have, at El Remanso, with our average in 2012, 410 Kw hour per month”.

No que concerne à confiança do orador, aspecto importante para a credibilidade da informação veiculada, verificámos não existirem hesitações graves nem pausas longas. Este último

aspecto remete-nos também para a questão do entusiasmo, um aspecto fundamental para captar o interesse da plateia. O discurso do locutor não foi transmitido de forma monocórdica, na medida em que se alternou entre perguntas retóricas, descrições e conclusões devidamente marcadas pelo tom de voz ao longo da apresentação. Pela variação na modulação da voz, bem como hesitações naturais do discurso oral, foi possível observar claramente que, apesar de uma estrutura pré-programada, não se tratou de um discurso aprendido de cor e entregue como tal.

A relevância do conteúdo da apresentação foi claramente explicitada através do recurso a exemplos da vida quotidiana das pessoas, como no caso referido anteriormente sobre o gasto energético do hotel. Além disso, apesar da especificidade do contexto local, a saber, o de um lodge na floresta tropical, foram enunciadas frases gerais denotando esquemas de pensamento transponíveis a outras realidades. Citemos como exemplo: “When you use native plants, you have very positive side-effects (...) not only do you promote the use of a plant that belongs to an area, you don't try to mess up the ecological balance that is already there, but you also get more interaction with the local wildlife.” Tal afirmação é válida em qualquer ecossistema.

No que diz respeito à criação de apeço e sentimento de pertença em relação ao ambiente, foi utilizado vocabulário bélico em apenas uma ocasião, em que as térmitas foram referidas como sendo “enemies” de alguns materiais de construção, nomeadamente certas madeiras. O ecossistema foi apresentado enquanto algo mais do que a soma das suas partes, tendo sido descritas as interações entre a área de jardim e a vida selvagem. A pertença dos humanos nesse sistema foi evidenciada pela conclusão/nota final, que incidiu sobre o poder de cada um dos cidadãos para promover um tipo de desenvolvimento sustentável.

Esteve, portanto, explícita e directamente presente uma dimensão de empowerment no sentido da promoção de valores e comportamentos mais sustentáveis. Refere o orador: “We are conservation-oriented, Costa-Rica is conservation-oriented, but we did it because you wanted us to do it (...) In the end, it is us consumers, you consumers, who make companies...who push companies to be better from a sustainable point of view (...) We are able to push companies to be better, to be more responsible. And we're doing it”. O interlocutor é directamente interpelado pelo discurso e é dada confiança para agir. Como referimos na primeira parte desta dissertação, a sensação de impotência é corrosiva (Kaplan, 2000). O contrário, no entanto, conduz à motivação para a protecção (Rogers, 1975).

7) A sequência de actos de comunicação – A apresentação tem início aproximadamente à mesma hora em que se começam a servir os aperitivos antes do jantar. A apresentação tem efectivamente início se o número de hóspedes presentes à hora prevista for considerado suficiente. Caso não estejam presentes hóspedes que manifestaram a sua intenção de assistir à apresentação,

são esperados alguns minutos. Regra geral, os hóspedes conhecem o orador pessoalmente ou de nome. Tendo em conta a natureza desta situação de comunicação, a sequência de actos de comunicação consiste na apresentação prevista pelo orador e por um espaço dedicado a perguntas da plateia dirigidas ao orador reservado para o final da apresentação. Esta sequência de actos de comunicação foi explicitamente dada no início. A abertura do espaço dedicado ao diálogo foi marcada pela indicação explícita do orador: “That's my conclusion and if you have any questions, I'm more than happy to answer them”. O fecho das sequências de comunicação nesta situação de comunicação em particular foi igualmente explicitado verbalmente: “If you do have any further questions, I'll be around, and if you want to take a look at the sceptic tanks, I can take you there...no! just kidding (risos da plateia). Enjoy your dinner and thank you very much (aplausos).”

8) O grau de flexibilidade dos lugares de discurso – O espaço dedicado à discussão esteve fechado durante a apresentação prevista pelo orador, sendo este último o único a poder exprimir-se segundo um acordo tácito entre os intervenientes da situação de comunicação. O final da apresentação prevista marcou o início de um momento em que todos os intervenientes foram convidados a participar através da colocação de perguntas. Pelas características inerentes a esta situação de comunicação, consideramos que o grau de flexibilidade de lugares de discurso foi reduzido. Contudo, existiu e foi marcado pela liberdade de expressão. Na apresentação observada, vários destinatários da apresentação colocaram perguntas e, em certos casos, várias perguntas cada um, tendo cada pergunta obtido resposta por parte do locutor. Assim, cada destinatário foi instaurado como interlocutor por parte do orador, que estabeleceu as regras do discurso. Desta forma, consideramos que se tratou de uma situação de comunicação onde foi instaurada uma dinâmica própria dos públicos e uma intencionalidade de comunicação predominantemente normativa.

9) O grau de adequação dos conteúdos das intervenções – Durante a situação de comunicação analisada, o grau de adequação dos conteúdos das intervenções umas em relação às outras foi avaliado, portanto, no final da apresentação prevista. A adequação foi total na maioria dos casos, sendo dada uma resposta clara e directa à pergunta colocada. Foi, contudo, notada uma situação em que o orador não adequou claramente a sua resposta à questão que lhe foi colocada. À pergunta “can you please talk about what kind of changes you will need to adapt to global warming?”, o orador respondeu que, “as a lodge, we are of course worried about it but it's not something that we work on. It's not that we have a strategy for global warming.” Contudo, continuou: “But if I may answer your questions from a costa-rican point of view” (...). Seguiu-se uma descrição de algumas medidas tomadas na Costa Rica e no lodge para reduzir a emissão de gases com efeito de estufa, por exemplo, ou seja, de prevenção. A esta resposta, o hóspede retorquiu

“what other things do you think you will have to do to adapt to the impact?”. O orador respondeu com uma descrição de efeitos visíveis do aquecimento global, sugerindo, sem nunca o dizer, a eventual necessidade de racionar a água, terminando com o raciocínio “is there a lot that we can do as a small lodge? Well, I'd say we can protect this area”.

II.3 – O Libro de Huéspedes

1) O tipo de evento/situação – O tipo de situação de comunicação que analisaremos é o Libro de Huéspedes, que pode ser traduzido por livro ou guia de hóspedes. Este guia é disponibilizado em cada quarto, em inglês, alemão ou espanhol, consoante a língua falada do hóspede que ocupar determinado quarto. A colocação do *Libro de Huéspedes* adequado é realizada antes da chegada do hóspede, sempre que possível. O *Libro de Huéspedes* está também disponível no Tour Desk, na área do restaurante, espaço de predilecção para o contacto entre os empregados do hotel e os hóspedes.

2) O contexto físico – Na medida em que não decorre nenhuma actividade propriamente dita, podemos referir apenas que o *Libro de Huéspedes* é, à partida, lido pelos hóspedes no seu quarto ou no espaço do restaurante.

3) Os intervenientes – Os intervenientes do *Libro de Huéspedes* são a gerência, responsável pela redacção do mesmo, e os hóspedes que o lêem.

4) A forma da mensagem – Relativamente à forma da comunicação, o discurso estabelecido no contexto do *Libro de Huéspedes* é exclusivamente escrito com ocasionais ilustrações. Como referimos, à data da realização do trabalho de campo, o *Libro de Huéspedes* estava disponível em Inglês, Espanhol e Alemão, estando prevista a impressão de uma versão em Francês.

5) O canal da mensagem – Quanto ao canal da comunicação, consistiu numa emissão de informação escrita e unilateral. Os hóspedes são sempre convidados a colocar as suas dúvidas aos empregados do hotel e são remetidos para o *Libro de Huéspedes* sempre que as suas perguntas têm uma resposta detalhada no guia.

6) O conteúdo da mensagem – Os temas abordados no *Libro de Huéspedes* são uma introdução ao lodge através de um conjunto de avisos e recomendações; actividades guiadas; preços de variados serviços; uma mensagem do segundo guia entrevistado; a história da Península de Osa; a filosofia de sustentabilidade do lodge; eventos, artesãos e organizações locais, bem como algumas recomendações para o consumo responsável; recomendações de segurança para a Costa Rica e alguns contactos; e uma mensagem do lodge para o hóspede. Na medida em que, a par da informação disponibilizada por este meio de comunicação entre a gerência do hotel e o hóspede, apenas a última parte consiste numa tomada de palavra directa entre estes dois actores, é sobre essa

última parte que nos debruçaremos (ver reprodução dessa parte no anexo VI).

Antes de mais, pela sua natureza escrita, o conteúdo divulgado pelo *Libro de Huéspedes* é fixo e baseia-se, de acordo com a gerência, nas questões úteis para os hóspedes tendo em vista o melhor aproveitamento possível da sua estadia.

Relativamente à mensagem da gerência para o hóspede, “Nuestro mensaje para usted”, as frases utilizadas são curtas, o vocabulário mostra-se simples, e a estrutura de pensamento clara: a mensagem começa com uma curta introdução que evidencia a relevância do comportamento quotidiano dos cidadãos em qualquer parte do mundo para a salvaguarda do bioma em que os hóspedes estão inseridos, a saber, a floresta tropical. Em seguida, são enumeradas recomendações e conselhos para um estilo de vida mais sustentável. Seguem-se as consequências positivas para a floresta tropical resultantes desses comportamentos. A mensagem termina com uma conclusão que apela à tomada de decisão.

Indicadores relativos à confiança e ao entusiasmo do emissor da mensagem e correspondente potencial de impacto no interlocutor/destinatário não se aplicam aqui.

No que diz respeito à relevância do assunto abordado, nomeadamente o da conservação ambiental, para a vida da pessoa, esta é explicitamente realçada: “Aunque este bosque pueda parecerle simplemente un hermoso y aislado sitio exótico que usted eligió para pasar las vacaciones, la verdad es que está mucho más conectado a su vida cotidiana de lo que usted puede imaginar. Y lo que es más importante, le afectan directamente sus hábitos de cada día.” Assim sendo, é estabelecido um paralelo entre os hábitos quotidianos dos cidadãos do mundo inteiro e a conservação de um bioma que pode, inclusive, ser muito longínquo em termos de distância física. Consideramos que se trata de uma observação que facilmente pode ser convertida numa ideia geral transponível para outras realidades, ou seja, se uma pessoa pode ajudar a conservar este local longínquo através dos hábitos quotidianos que tem em casa, então esses mesmos hábitos também podem influenciar o estado de coisas noutras partes longínquas. Acrescente-se que são referidos exemplos aplicáveis e concretos de hábitos quotidianos, como por exemplo: “use sólo el papel necesario, imprima ambos lados y compre sólo variedades recicladas y sin clorar; compre de proveedores locales y elija productos orgánicos y biodegradables que no hayan sido empacados o que vengan en presentaciones reutilizables o reciclables (en ese orden); siembre cuantos árboles nativos quepan en su jardín; conozca las organizaciones y eventos locales que apoyan la vida silvestre y los recursos naturales”, entre outros.

Simultaneamente, esta introdução parece-nos evidenciar a relação entre as partes do ecossistema, neste caso, global, potenciando, assim, a criação de um sentimento de pertença em relação à natureza e ao ambiente.

Relativamente ao empowerment para a acção, o hóspede é, portanto, directamente envolvido e interpelado na matéria da conservação ambiental. Os problemas que enfrenta a floresta tropical não são enumerados enquanto tal, mas sim como situações que podem ser evitadas pela adopção hábitos mais sustentáveis no dia-a-dia. Tal formulação remete-nos novamente para a aplicação do método mais propício à criação da motivação de protecção: a da explicitação de formas de agir para evitar um estado de coisas nefasto. Refere o Libro de Huéspedes: “Al hacer esto, usted está salvando al bosque lluvioso de: ser talado para fines madereros o convertido en plantaciones de árboles exóticos para producir papel; ser afectado por el aumento de gases de efecto invernadero emitidos por vehículos consumidores de petróleo. ¡Al mismo tiempo usted se beneficia con aire fresco y ejercicio!”, entre outros. A conclusão é realizada na sequência do que foi descrito: “Usted HACE UNA DIFERENCIA todos los días. ¡¡Es su elección decidir cuál será esa diferencia!!”.

7) A sequência de actos de comunicação – Tratando-se de um meio de comunicação unidireccional, não existe sequência de actos de comunicação nesta situação de comunicação.

8) O grau de flexibilidade dos lugares de discurso – A flexibilidade dos lugares de discurso é inexistente, pela natureza deste meio de comunicação. Analisada independentemente, tal característica, a da emissão de um ponto de vista de poucos para muitos, bem como a inexistência de canais de comunicação destinados à troca de ideias, seria coerente com uma dinâmica de comunicação própria das massas e orientada por uma intencionalidade predominantemente funcional. Contudo, estando esta situação de comunicação enquadrada no contexto das demais, ou seja, de uma experiência pedagógica tripartida, e estando aberto o canal de comunicação verbal, a qualquer altura, com a gerência e com os empregados do hotel, consideramos que, sendo este tema amplamente discutido em alturas de contacto com o cliente, cuja importância descrevemos no capítulo anterior, esta situação de comunicação consiste mais num convite à reflexão e à instauração de situações de comunicação mais dialógicas do que à imposição de um conjunto de ideias. Note-se que a leitura do Libro de Huespedes não é obrigatória. Neste contexto, consideramos que esta situação de comunicação deve ser qualificada como sendo própria dos públicos e com uma intencionalidade predominantemente normativa.

9) O grau de adequação dos conteúdos das intervenções – A questão da adequação dos conteúdos das intervenções umas em relação às outras não se aplica na medida em que não existem no contexto desta situação de comunicação quando analisada isoladamente.

CAPÍTULO 7

A experiência pedagógica do ponto de vista dos ecoturistas

Introdução

No intuito de identificar tendências no perfil do ecoturista no El Remanso, do ponto de vista das suas expectativas e motivações, foram realizados inquéritos e entrevistas aos hóspedes do hotel durante um período de aproximadamente dois meses, em Maio e Junho de 2013. Os inquéritos foram aplicados antes e depois de experiências pedagógicas no contexto da referida iniciativa ecoturística, e as entrevistas foram realizadas posteriormente a experiências pedagógicas. Todos os grupos são distintos, ou seja, cada inquérito e entrevista foi aplicado a um ecoturista diferente, pelos motivos adiantados na metodologia geral desta dissertação.

Foram considerados 33 inquéritos pré-exposição a conteúdos pedagógicos, e 37 inquéritos e 17 entrevistas pós-exposição aos referidos conteúdos. A língua em que foram realizados os inquéritos e as entrevistas foi o inglês, por ser a língua comum entre a investigadora e os hóspedes. Os inquéritos foram entregues em mão individualmente e foi explicado o objectivo da investigação. As entrevistas foram realizadas individualmente com duas excepções, em que foram entrevistados casais.

Para a obtenção de resultados quantitativos, seguimos a metodologia seguinte: “Para descrever uma variável por meio de uma expressão sintética utilizar-se-ão, por exemplo, as percentagens, se ela for nominal, a mediana, se for ordinal, e a média, se for contínua” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 217). As percentagens foram arredondadas para facilitar a leitura.

Antes de mais, foi realizada uma caracterização demográfica dos ecoturistas, através do método do inquérito, baseada no modelo aplicado por Lee & Moscardo (2005). Assim, foram questionados relativamente à sua idade, sexo, local de proveniência e se se tratava da sua primeira visita. Esta última questão serviu os propósitos da nossa investigação ao permitir a exclusão de inquéritos pré-exposição provenientes de pessoas que já tinham sido hóspedes do lodge. Esta decisão foi tomada pelo facto de termos adoptado uma metodologia de exposição a uma experiência e de medição de características prévias e posteriores a essa mesma exposição. Assim sendo, na fase prévia à exposição a conteúdos pedagógicos, interessou-nos caracterizar o ecoturista desprovido de qualquer contacto com a experiência pedagógica proporcionada pelo El Remanso. Por esta razão, foram excluídos 4 inquéritos pré-exposição. Pareceu-nos relevante realizar uma comparação entre inquiridos pré-exposição que já tinham estado no lodge noutra ocasião e inquiridos pré-exposição que nunca ali tinham estado. Contudo, pela dimensão reduzida da amostra, optámos por não seguir este caminho.

Relativamente à caracterização demográfica dos inquiridos, foi realizada a título meramente informativo, não servindo os propósitos globais da nossa investigação. Além disso, a dimensão reduzida da amostra não nos permite a realização de uma estratificação dos resultados com base nestas variáveis. O quadro 1 (ver anexo VI.1) apresenta os resultados da caracterização demográfica dos inquiridos.

I – O(s) público(s) do El Remanso

I.1 – Razões da escolha do El Remanso

No intuito de identificar motivações e expectativas dos ecoturistas em relação à sua experiência no El Remanso, foram realizadas perguntas aos hóspedes através do método do inquérito. As opções dadas aos inquiridos consistiram em definições de tipos de ecoturistas ou de participantes em experiências de aprendizagem voluntária descritas na literatura, partindo da ideia de que “the balance between the function of individuals' expectations, preferences and attitudes toward the environment and the resource management agency is critical for a succesful nature-based tourism experience” (Mehmetoglu, 2005). A importância da correspondência entre expectativas do público e experiência proporcionada é também salientada por Moscardo (1998). Ballantyne & Packer (2011) realçam que “messages need to be carefully targeted to their audience” (Ballantyne & Packer, 2011: 206), sendo estes termos utilizados num contexto normativo e de interacção simbólica. Assim sendo, tendo em conta os objectivos da nossa investigação, procurámos identificar as tendências a este nível nos ecoturistas, não do ponto de vista de um sector de mercado, mas sim para identificar o(s) público(s) a que se dirige a experiência pedagógica no contexto do El Remanso.

Esta questão foi abordada através de um conjunto de perguntas presentes tanto nos inquéritos pré como pós-exposição a conteúdos pedagógicos. Tal decisão não se deve a uma intenção de comparar estes dados, na medida em que não são indicadores da eficácia ou do potencial pedagógico de uma experiência ecoturística, mas sim com o objectivo de alargar a nossa amostra relativamente a esta questão.

A primeira pergunta referente a este aspecto (nº6 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2) consistiu em averiguar as razões que levaram os hóspedes ao El Remanso. Antes de mais, foi incluída como opção a definição de um dos tipos de razão que leva as pessoas a participar em experiências de aprendizagem voluntária desenvolvida por Ballantyne & Packer (2011). Os autores salientam a diversidade de papéis que pode assumir o visitante em experiências de aprendizagem voluntária, nomeadamente o de explorador, “who visit out of curiosity or a general interest in discovering more about the subject” (Ballantyne & Packer, 2011: 206), e o de facilitador, que “who

visit in order to satisfy the needs and desires of someone they care about, particularly their children” (idem). Por o número de crianças no lodge ser reduzido, optámos por excluir este último tipo de razões da pergunta. Ainda sobre as razões para a estadia no El Remanso, recorremos a tipos de turistas de natureza desenvolvidos por Lindberg (1991 *apud* Mehmetoglu, 2005). São eles “hard-core”, “dedicated”, “mainstream” e “casual”. No intuito de averiguar a diversidade de razões dos ecoturistas para a sua visita a este lodge, foi dada a opção de escolher até três razões por entre as que foram disponibilizadas. Os resultados estão descritos no quadro 2 (anexo VII.2).

De acordo com estes resultados, as razões dos ecoturistas de El Remanso são diversas. Apoiando-nos nas definições-tipo dadas pela literatura, pudemos verificar que apenas 3% dos ecoturistas correspondem ao tipo “hard-core”, sendo as outras opções mais privilegiadas pelos inquiridos. Verificamos também que outra opção que remete para uma motivação específica em relação à escolha do El Remanso, correspondendo ao tipo “dedicated”, reúne apenas 34%. Assim, a maioria das respostas aponta para motivações do tipo “mainstream”, com 56%, explorador, com 69%, e com destaque para o tipo de turista de natureza menos específico de todos, “casual”, a reunir 79% das respostas.

I.2 – Motivações para a escolha do lodge

A par das razões para a estadia no El Remanso, foram também averiguadas as motivações para a escolha desta experiência ecoturística em particular. Para o efeito, numa segunda pergunta relativa a esta questão (nº7 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2), foram dadas a escolher motivações-tipo adaptadas das que são propostas por Mehmetoglu (2005: 365) e utilizadas para caracterizar o turista de natureza de acordo com a tipologia especialista versus generalista, contribuindo, assim, para uma forma adicional de caracterizar o(s) público(s) a que se dirige a experiência. Esta tipologia consiste no seguinte: “Specialists require little infrastructure and interpretive or management facilities, and their presence is absorbed by existing support systems. On the other hand, generalists are less ambitious, have little special interest in a site's attraction, rely heavily on infrastructure and visit in high numbers” (Mehmetoglu, 2005: 359). Foi acrescentada a opção “enjoyment”, considerada um motivo geral e não especializado, para existir, na estrutura da pergunta, a possibilidade de dar conta da eventual não especialização das motivações dos inquiridos para a sua estadia no El Remanso. Os resultados são apresentados no quadro 3 (ver anexo VII.3).

Os resultados permitiram-nos verificar que 97% dos inquiridos indicou a natureza como motivo para a sua estadia, sendo esta a opção mais escolhida. Tal corresponde a uma escolha tipicamente “especialista” (Mehmetoglu, 2005). De acordo com o autor, este tipo de turista de natureza escolhe como segunda opção a categoria “novelty/learning”, sendo também este o caso dos

nossos inquiridos. Verificamos, contudo, que a correspondência termina neste ponto, na medida em que as opções “mundane/social contact” e “ego status”, indicadas pelo autor como coerentes com o perfil “especialista”, reúnem cada uma apenas 3% das respostas, muito atrás dos 34% reunidos por “physical activities”, demonstrando uma tendência inversa ao que foi verificado por Mehmetoglu na sua caracterização do especialista. Tais resultados indicam a existência de um perfil misto, com características especialistas em apenas alguns pontos. A importância dada ao factor geral “enjoyment”, com 86%, confirma a ideia de que o conjunto das motivações afirmadas pelos inquiridos não corresponde a um perfil específico.

I.3 – Expectativas do ecoturista

No seguimento do questionamento mais geral a que correspondem as duas perguntas presentes, foram averiguadas, numa terceira pergunta referente a este assunto (nº9 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2), expectativas mais concretas dos ecoturistas no intuito de aprofundar a caracterização dos públicos, adaptadas de um conjunto de motivações descritas por Mehmetoglu (2005). Os resultados estão presentes no quadro 4 (ver anexo VII.4).

Além disso, foram também colocadas perguntas nas entrevistas aplicadas aos ecoturistas com o objectivo de identificar o entrevistado segundo a tipologia de ecoturistas “hard-core – soft” tal como é apresentada por Orams (2001). As características desta tipologia são algo específicas, pelo que as enquadrámos no nosso estudo das expectativas do ecoturista. De acordo com o autor referido, “‘hard-core’ ecotourists have a deep level of interest and often expertise in the subject matter (...). A ‘hard’ ecotourist is prepared and may even desire to live basically, with few comforts (...) Conversely, the soft’ ecotourist has casual interest in the natural attraction but wishes to experience that attraction on a more superficial and highly mediated level. (...) Typically, hard ecotourists are engaged in specialized ecotourism travel, while soft ecotourists engage in ecotourism as one, usually short duration, element of a multi-purpose and multidimensional travel experience” (Orams, 2001: 28). Desta forma, com o intuito de contribuir para a caracterização do ecoturista no El Remanso, com as entrevistas quisemos averiguar o grau de interesse no principal atractivo do local estudado, a saber, a vida selvagem; o grau de dependência das infra-estruturas do lodge para o conforto; a natureza da viagem em curso: apenas ecoturismo ou “multipurpose”. Os resultados estão representados no quadro 5 (ver anexo VII.5).

No que diz respeito a expectativas concretas dos ecoturistas, de acordo com as que são propostas por Mehmetoglu, pudemos verificar que aquela que obteve o maior grau de avaliação foi a do contacto imediato com a natureza, com mais de 50% dos inquiridos a avaliar este item com a cotação máxima. As expectativas com o segundo maior grau avaliação foram “learning about an

exotic place”, “to gain in experience/knowledge”, “to relax mentally” e “to have experiences to talk about”, indicativo da importância atribuída a estes factores. Seguiram-se, com uma mediana de 8, “infrastructures that allow a mediated contact with nature”, “an aesthetic experience”, “reconnecting with nature in a deep way” e “experiencing a sustainable lifestyle for a few days”. Desde já, a diversidade do perfil dos ecoturistas do El Remanso é novamente confirmada pelo facto de que os itens “infrastructures that allow a mediated contact with nature” e “reconnecting with nature in a deep way”, por exemplo, tendo orientações opostas, obtiveram ambos a mesma cotação, de acordo com a mediana calculada. A mais baixa cotação foi atribuída a expectativas relacionadas com o papel do inquirido num certo estado de coisas, como são “understanding your role in stopping man-created environmental problems” e “understanding through experience how one can lead a sustainable yet comfortable lifestyle”. Note-se que a importância da baixa cotação destes itens é sobretudo informativa na medida em que não foram perguntadas as razões para esta opção, não nos permitindo tirar conclusões acerca deste assunto. Sabemos, por observação directa e ocasionais comentários nos inquéritos que a baixa cotação é por vezes atribuída pelo facto de o inquirido já ter conhecimento das questões mencionadas.

De acordo com os resultados obtidos em entrevista, descritos no quadro 5, 82% dos inquiridos escolheu a opção “nature lover”, característica de um ecoturista “hard”. Contudo, 76% declara uma dependência alta da infra-estrutura do lodge para o conforto, sendo esta uma característica do ecoturista “soft”. Por último, apesar de a maioria dos inquiridos incluir na sua viagem apenas destinos ecoturísticos (frequentemente, a viagem tem como único destino o lodge), sendo esta uma característica “hard”, mais de 40% afirma que a sua estadia no lodge faz parte de uma viagem mais abrangente com propósitos múltiplos, sendo esta uma característica “soft”.

I.4 - Síntese

Assim sendo, a partir da caracterização dos ecoturistas do El Remanso, podemos concluir que existe, efectivamente, o potencial para a constituição de públicos no plural, existindo uma variação nas razões, motivações e expectativas que não permitem a generalização dos inquiridos em apenas uma categoria-tipo de ecoturista ou turista de natureza, por assumirem simultaneamente características de vários tipos. Confirmamos, assim, a hipótese H2 (ver Metodologia), a saber, a de que, no âmbito da experiência pedagógica no ecoturismo, enquanto dinâmica comunicativa por excelência, não devem ser assumidos perfis-tipo, e que as motivações e interesses devem ser sondados no local, tendo em vista a relevância da experiência para os públicos – se assim forem considerados os ecoturistas – a quem se dirige. Ou seja, a concepção de experiências pedagógicas no local, e respectivo impacto desejado (superficial – transformadora (Weaver, 2005); baixa

responsabilidade – alta responsabilidade (Orams, 1995)), depende mais de serem tomadas determinadas decisões relativamente às dinâmicas estabelecidas nas situações de comunicação do que da definição ou préconcepção de *um* perfil do seu ecoturista, tendo em conta a diversidade e imprevisibilidade das características de partida dos seus públicos.

Além disso, os resultados obtidos demonstram que a componente pedagógica do ecoturismo beneficia de uma valorização elevada por parte dos ecoturistas: “novelty/learning” foi a segunda motivação escolhida pelos inquiridos e “learning about an exotic place”, bem como “to gain in experience/knowledge”, estão em segundo lugar relativamente às expectativas dos ecoturistas em relação à sua experiência no El Remanso. Confirmamos, assim, a relevância da componente pedagógica do ecoturismo (logo, do discurso que adopta): não é apenas cosmética ou uma forma de acatar com os requisitos de uma certificação. Confirma-se, igualmente, o potencial do ecoturismo como ferramenta pedagógica para o *empowerment* dos cidadãos. Neste caso, trata-se de uma motivação e expectativa dos ecoturistas a que há que dar resposta tendo em vista a satisfação do cliente, fundamental para qualquer negócio, incluindo o ecoturismo. Assim sendo, confirma-se a importância de a experiência pedagógica proporcionada ser produto de um conjunto de decisões pensadas e conscientes, nomeadamente do ponto de vista das dinâmicas comunicacionais estabelecidas, sendo este o âmago de qualquer processo eminentemente discursivo.

II – Da eficácia da experiência pedagógica

Procurámos averiguar a existência ou ausência de diferenças nas atitudes, comportamentos e percepções dos ecoturistas relativamente a questões relacionadas com a sustentabilidade, previamente e posteriormente à exposição a conteúdos pedagógicos. Para o efeito, operacionalizámos, sob a forma de inquérito pré e pós-experiência pedagógica, algumas variáveis retiradas da literatura que demonstraram ser adequadas a este objectivo. Como referimos anteriormente, o grau de conhecimento e interesse, bem como alterações de intenção relativamente a comportamentos são indicadores da eficácia do potencial pedagógico do ecoturismo, pelo que estes elementos foram avaliados. Note-se que, de acordo com Hines et al (1986-87 *apud* Lee & Moscardo, 2005), “the following variables were associated with responsible environmental behaviour: knowledge of issues; knowledge of action strategies; locus of control, which refers to an individual's perception of whether or not he or she has the ability to bring about change through his or her own behaviour; attitudes; verbal commitment or an expressed intention to act upon an environmental problem; an individual's sense of responsibility” (Lee & Moscardo, 2005: 548).

II.1 – Da visão de ver o mundo: mais pró ambiental?

A primeira pergunta relativa à eficácia da experiência pedagógica (nº8 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2) consistiu na aplicação da escala NEP (New Ecological Paradigm) revista pelos autores da escala, que tem como principal objectivo averiguar as percepções relativas a uma forma de ver o mundo do ponto de vista ecológico. De acordo com Dunlap et al (2000), “the NEP Scale has become the far more widely used measure of an environmental or, as now seems the more appropriate label, 'ecological' worldview (...). The NEP Scale has also become a popular measure of environmental concern, with endorsement of the NEP treated as reflecting a pro-environmental orientation (...) In short, a proecological orientation or 'seeing the world ecologically' reflected by a high score on the NEP Scale should lead to pro-environmental beliefs and attitudes on a wide range of issues” (Dunlap et al, 2000: 427-428). Foi aplicada a mesma escala de avaliação do modelo, a saber, de 1 a 5, correspondendo a 1) strongly disagree; 2) mildly disagree; 3) unsure; 4) mildly agree; 5) strongly agree. Os resultados deste quadro estão representados no quadro 6 (anexo VII.6).

Note-se que foram incluídas afirmações (1 a 8 do quadro em anexo) que reflectem conteúdos veiculados pela experiência pedagógica no El Remanso. Assim, são relativas a graus de conhecimento, inserindo-se, desta forma, também numa certa visão do mundo. Estas afirmações foram adaptadas de Tubb (2003), cujo estudo de caso averigua a eficácia de uma experiência interpretativa no contexto dos objectivos do turismo sustentável. Estas afirmações foram incluídas no quadro da NEP Scale por estarem relacionadas, e por consistirem em afirmações a avaliar, à semelhança das da NEP. Por estarem no mesmo quadro, a escala de avaliação é a da NEP, distanciando-se da escala mais simples de Tubb, que consiste em 1) agree; 2) neutral; 3) disagree.

Os resultados apresentados no quadro 6 demonstram que o grau de conhecimento dos inquiridos acerca de assuntos abordados nas situações de comunicação analisadas, bem como no contexto do contacto com o cliente que é realizado no local, foi mantido ou aumentado. Em alguns casos, os graus de conhecimento foram mantidos no grau de conhecimento máximo. Estes casos referem-se a afirmações que descrevem realidades pouco complexas e transmitidas de forma transversal durante a estadia dos hóspedes. Não é o caso da afirmação “as a consumer, every person can influence/pressure companies and businesses to be more sustainable”, que foi mantida no penúltimo grau de concordância. Ressalvamos que se trata de uma ideia mais complexa e transmitida especificamente durante apenas uma das situações de comunicação analisadas, nomeadamente a apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge. As outras afirmações relativas a ideias transmitidas pelo lodge aumentaram no grau de concordância dos inquiridos, indicando um aumento do grau de conhecimento relativamente a estes assuntos. Contudo, na afirmação relativa à percepção da capacidade para agir, determinante para a motivação de protecção, foi mantida no

grau “não sei”. Desta forma, concluímos que a experiência pedagógica proporcionada por El Remanso foi eficaz no aumento do grau de conhecimento dos inquiridos relativamente a temas próprios ao local e ao bioma mas também gerais e aplicáveis ao quotidiano, como “it makes economic sense to be sustainable”, mas ineficaz no que diz respeito à criação da percepção da capacidade para agir, de acordo com estes resultados.

Relativamente à escala NEP, “the eight odd-numbered items were worded so that agreement indicates a proecological view, and the seven even-numbered ones so that disagreement indicates a proecological worldview” (Dunlap et al, 2000: 432). De acordo com os resultados obtidos, os inquiridos pré-exposição a conteúdos pedagógicos tinham uma atitude globalmente pro-ambiental, tendo concordado e discordado nos itens coerentes com uma atitude pró ambiental. Com algumas exceções, esta atitude pro-ambiental é conservadora, na medida em que é mais frequente a discordância por 2 do que por 1, e a concordância por 4 do que por 5. A afirmação de uma atitude pró ambiental mais assertiva foi verificada nos casos seguintes: “humans are severely abusing the environment”, “plants and animals have as much right as humans to exist”, “despite our special abilities, humans are still subject to the laws of nature”, com uma mediana de 5; e “humans were meant to rule over the rest of nature”, com uma mediana de 1. Existe, contudo, uma exceção à regra, na medida em que a avaliação da afirmação “the Earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them”, com a qual a discordância é coerente com uma atitude pró ambiental, devolve uma mediana de 3,5. Ressalvemos, a este propósito, que esta afirmação não especifica o tipo de recursos a que se refere, nomeadamente se são renováveis ou não. Por exemplo, o desenvolvimento de recursos renováveis por não serem emissores de gases com efeito de estufa ou vistos sob a perspectiva de substituírem recursos finitos, seriam uma atitude pró ambiental, pelo que a concordância com esta afirmação poderia ser vista como pró ambiental.

No que diz respeito à comparação de resultados entre inquiridos pré-exposição a conteúdos pedagógicos e inquiridos pós-exposição, verificamos que foi mantida uma atitude pró ambiental conservadora, tendo sido verificadas alterações nas medianas de apenas dois itens: “the Earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them” e “the balance of nature is very delicate and easily upset”. No caso da primeira afirmação, o grau de concordância aumentou de 3,5 para 4, ou seja em sentido contrário ao esperado para obter uma atitude mais pró ambiental. Contudo, pela ressalva feita anteriormente a propósito deste item, a que se acrescenta o facto de as energias renováveis serem um tema particularmente importante no contexto da experiência pedagógica do lodge, não concluímos deste resultado que a experiência pedagógica tenha tornado os inquiridos pós-exposição a conteúdos pedagógicos menos proambientais. No caso do segundo item alterado, o grau de concordância aumentou de 4 para 5, de acordo com a mediana dos

resultados, tendo sido verificado um aumento da atitude pró ambiental em relação a esse item. Realçamos, neste âmbito, o seguinte: este item específico tem uma importância particular na medida em que permite averiguar, indirectamente, o grau de percepção dos riscos ambientais, pela percepção da fragilidade dos ecossistemas. Assim sendo, o aumento na tomada de consciência deste assunto, ainda que conservadora, demonstra um importante passo em frente na promoção de estilos de vida mais sustentáveis. De modo geral, no que diz respeito à atitude ambiental e à forma de ver o mundo dos inquiridos nestes dois grupos, verificamos que a experiência pedagógica foi eficaz na reconfirmação de atitudes globalmente proambientais mas ineficaz na sua alteração rumo a uma visão do mundo e atitude mais proambientais. Assim sendo, a par desta última ressalva, confirmamos a hipótese H3 (ver Metodologia).

II.2 – Graus de interesse

Como referido anteriormente, o grau de interesse está relacionado com valores e comportamentos dos cidadãos, sendo um indicador da eficácia da experiência pedagógica tal como a definimos, nomeadamente através do conceito de experiência de aprendizagem voluntária. Assim sendo, incluímos no inquérito um conjunto de enunciados (nº10 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2) desenvolvidos pela investigadora para averiguar o grau de interesse dos inquiridos relativamente a assuntos ambientais em geral e também relacionados com a conservação ambiental em particular, sendo este o enfoque da experiência ecoturística estudada. Os resultados são apresentados no quadro 7 (ver anexo VII.7).

De acordo com os resultados, pudemos verificar um aumento de interesse em assuntos ambientais, mas um decréscimo global no que diz respeito a assuntos relacionados com a conservação em particular. Desta forma, a experiência pedagógica demonstrou ser eficaz na criação de um grau maior de interesse em relação a assuntos ambientais em geral. Contudo, apesar da sua eficácia neste domínio, foi verificada a sua ineficácia em criar interesse relativamente à conservação de vida selvagem em particular.

II.3 – Preocupações biosféricas

Como discutido na primeira parte desta dissertação, a existência de preocupações biosféricas é fundamental para a criação de um sentimento de pertença e de uma “motivação para a protecção”, logo para a adopção/reafirmação de um conjunto de valores e comportamentos sustentáveis. Por isso, o inquérito aplicado aos ecoturistas incluiu a avaliação da percepção da relação entre o inquirido e os outros seres vivos (nº11 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2). Os resultados estão representados no quadro 8 (ver anexo VII.8).

Assim, no que concerne a relação percebida entre o inquirido e os outros seres vivos, verificámos a diminuição de motivações “egoístas”, o aumento de “altruístas” mas, sobretudo, um aumento de preocupações “biosféricas”, sendo estas últimas o indicador de eficácia relativamente à experiência pedagógica. Assim, tendo passado de 75% para 82%, a que se acrescenta o facto de que a amostra do segundo grupo é de maior dimensão do que a do primeiro, foi verificado um aumento de preocupações biosféricas, indicando a eficácia da experiência a este nível.

II.4 – Comportamentos sustentáveis

Na medida em que a componente comportamental, associada a determinados valores, constitui igualmente um indicador da eficácia da experiência pedagógica no El Remanso, como referimos, foram averiguadas as percepções dos ecoturistas relativamente ao impacto ambiental de comportamentos específicos (nº12 dos inquéritos nos anexos I.1 e I.2). Estes comportamentos foram, em parte, retirados de Lee & Moscardo (2005), nomeadamente: não separar resíduos para reciclagem; não utilizar detergentes isentos de fosfatos; utilizar o carro desnecessariamente; utilizar sistemas de ar condicionado; utilizar toalhas lavadas todos os dias; tomar banhos em vez de duches. Foram acrescentados pela investigadora comportamentos à lista, baseados em aspectos centrais do ecoturismo sobre os quais nos debruçámos na primeira parte desta dissertação, bem como em práticas sustentáveis do lodge divulgadas aos hóspedes e consideradas passíveis de serem colocadas em prática no quotidiano pelos cidadãos por não implicarem mudanças estruturais nas habitações. Desta forma, foram acrescentados os seguintes comportamentos: utilizar secadores de roupa em lugares solarengos; apoiar empresas internacionais em detrimento de empresas locais dos lugares visitados; impor as suas crenças pondo de lado a diversidade cultural; desperdiçar papel, água, energia e recursos, em geral; não reutilizar materiais reutilizáveis. Os resultados são descritos no quadro 9 (ver anexo VII.9).

Realçamos, antes de mais, que a avaliação das percepções do grau de impacto ambiental de determinados comportamentos revelou uma diferença pouco significativa entre os dois grupos no que diz respeito aos comportamentos retirados de Lee & Moscardo (2005), à semelhança do que foi concluído pelos autores referidos. Além disso, no nosso estudo, os comportamentos “not separating waste for recycling” e “taking a bath rather than a shower” foram avaliados como tendo menos impacto depois da exposição a conteúdos pedagógicos, do que antes. Tais resultados traduzem uma ineficácia da experiência pedagógica em transmitir o impacto ambiental destes dois comportamentos. Na medida em que estes últimos são referentes a práticas quotidianas do lodge, consideramos que, nestes casos específicos, a barreira à transmissão destas ideias não foi estrutural mas sim comunicacional. Notemos, contudo, que todos os comportamentos acrescentados ao quadro

pela investigadora verificaram um aumento na percepção do seu impacto ambiental. Apesar da não separação de resíduos para reciclagem ter sofrido uma diminuição na percepção do seu impacto ambiental, comportamentos também relacionados com a gestão de resíduos e recursos, e igualmente colocados em prática quotidianamente pelo lodge, como “not reusing reusable materials”, “wasting paper, water, energy and resources and general” e “using clothes dryers in sunny places”, tiveram um aumento na percepção do seu impacto. O mesmo sucedeu com princípios associados a um ecoturismo tendencialmente de alta responsabilidade (Orams, 1995) e compreensivo (2005). Desta forma, a exposição a conteúdos expressamente pedagógicos, mas também às práticas quotidianas do lodge, permitiu, globalmente, um aumento da percepção do impacto ambiental de comportamentos não sustentáveis.

A par dos resultados obtidos por inquérito, dados obtidos por entrevista revelaram que 94% dos entrevistados vê claramente o seu papel nos ecossistemas e 94% afirma que tal foi aprendido ou reafirmado durante a sua estadia no El Remanso, sendo este resultado representativo da eficácia da experiência, a este nível. Não obstante, 24% considera que a sua experiência no El Remanso não irá influenciar os seus comportamentos quotidianos.

III – Da eficácia do tipo de comunicação da experiência pedagógica

III.1 – Percepção relativamente a cada situação de comunicação

O inquérito aplicado aos ecoturistas do El Remanso pós-exposição a conteúdos pedagógicos terminou com um conjunto de perguntas (nº 13, 14, 15, 16 do inquérito no anexo I.2) cujo objectivo foi avaliar as percepções dos inquiridos acerca das experiências pedagógicas no lodge. Desta forma, as primeiras três perguntas acerca deste assunto foram relativas a cada uma das situações de comunicação analisadas anteriormente. Foi pedido aos inquiridos que avaliassem cada uma das situações de acordo com valores que traduzem o espírito e a letra da literatura no que diz respeito aos conteúdos pedagógicos em contexto ecoturístico. Esses valores foram: claro, interessante, relevante, memorável, impactante, relacionado com o quotidiano. Assim sendo, foi pedida a percepção dos inquiridos da eficácia da experiência pedagógica que, pelos valores escolhidos, se traduz numa avaliação da eficácia da comunicação da mesma. A escala escolhida foi de 0 a 10 por duas razões: a primeira prende-se com a intenção de uniformizar o mais possível as escalas de avaliação do inquérito. A segunda, que justifica o facto de ser utilizada uma escala de 0 a 10 e não de 0 a 5, sendo esta a escala utilizada para a avaliação da NEP, por exemplo, advém da intenção de permitir a avaliação o mais detalhada possível e, além disso, permitir, na estrutura da resposta, uma eventual dispersão das avaliações, não condicionando as respostas a estar concentradas à partida. Os resultados são apresentados no quadro 10 (ver anexo VII.10).

De acordo com os resultados, verificamos que a situação de comunicação que os inquiridos mais valorizaram foi a actividade guiada, atribuindo-lhe, na generalidade, a cotação máxima em relação aos itens avaliados, que incluem o valor “impacting”. A apresentação dirigida a hóspedes sobre as práticas sustentáveis do lodge também reuniu resultados muito positivos ao nível da sua eficácia, com a cotação máxima nos três primeiros itens, baixando para 9 nos últimos três, significando que, na sua generalidade, os inquiridos consideraram a apresentação menos “memorable”, “impacting”, e “related to everyday life” do que as actividades guiadas. A situação de comunicação considerada menos eficaz pelos inquiridos foi o Libro de Huéspedes, que recebeu a cotação máxima ou quase nos três primeiros itens, mas que se distanciou bastante das outras situações de comunicação relativamente aos últimos três, sendo considerada bastante menos “memorable”, “impacting”, e “related to everyday life”, com cotações de 7, 7 e 7.5, respectivamente. Ora, estes resultados não são coerentes com a análise que realizámos desta situação de comunicação, por ser considerada uma das que está mais relacionada com valores e hábitos quotidianos, ou seja “related to everyday life”. Assim sendo, na medida em que, do ponto de vista comunicacional, a diferença mais significativa entre as três situações de comunicação é o grau de interactividade, estes resultados traduzem uma associação entre um maior grau de interactividade com um maior grau de impacto da situação de comunicação no contexto da experiência pedagógica.

No que diz respeito a dados recolhidos em entrevista, ressalvando que têm um escasso valor estatístico dada a reduzida dimensão da amostra, tendo em conta o grau de interacção de cada uma das situações de comunicação analisadas, e relativamente ao impacto de cada uma, 75% dos entrevistados realçou as caminhadas como tendo o maior impacto na percepção do papel do ecoturista no mundo do ponto de vista ecológico, 12,5% realçou o Libro de Huespedes e 12,5% a apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge. Estes resultados são coerentes com os obtidos pelo quadro 10, sendo o maior grau de interacção relacionado com o maior impacto, confirmando, assim, a primeira alínea da hipótese H4 (ver Metodologia).

III.2 – Percepção relativamente ao conjunto da experiência pedagógica

A última pergunta do inquérito relativa à eficácia da experiência pedagógica questiona os inquiridos sobre a experiência no seu conjunto. Foram avaliados quatro itens: a percepção da interacção, da aprendizagem, da relação entre a aprendizagem e a satisfação com a experiência ecoturística, e da utilidade da informação para a adopção de hábitos mais sustentáveis no quotidiano. A escala de avaliação consistiu em sim/não/não tenho a certeza, tendo em vista a obtenção de respostas directas a estes valores, e as perguntas foram propositadamente formuladas de forma a convidarem a tal resposta. Os resultados estão descritos no quadro 11 (ver anexo VII.11).

Este quadro revela que a percepção da totalidade dos inquiridos é a de que a experiência pedagógica como um todo foi interactiva e de que existiu uma aprendizagem, neste contexto, a propósito de assuntos ecológicos. 95% dos inquiridos considera que a aprendizagem realizada no local contribuiu para o seu grau de satisfação com a experiência, o que é coerente com os resultados obtidos em entrevista, que reúnem 100% de percepção de satisfação com a experiência global relacionada com a aprendizagem. Contudo, os inquiridos dividiram-se relativamente à questão da utilidade da informação para a adopção de hábitos mais sustentáveis no quotidiano.

A par destes resultados, dados obtidos em entrevista confirmam que 94% dos ecoturistas considerou que, no contexto da experiência pedagógica, a informação foi veiculada de forma eficaz, compreensível e memorável, e 100% considerou que existiu uma aprendizagem ou reafirmação de valores mais sustentáveis. Tal consolida a confirmação da hipótese H3 (ver Metodologia). Não obstante, e de forma coerente com os resultados obtidos pela última pergunta do quadro 11, apenas 76% considerou que daí poderá resultar uma alteração de comportamentos. Ressalvemos, a este propósito, a identificação, por este estudo, de uma visão do mundo, previamente à exposição a conteúdos pedagógicos, globalmente ecológica, como referimos. Contudo, estes dados nada nos dizem sobre o tipo de comunicação estabelecida e a sua importância para o impacto das situações de comunicação no contexto da experiência pedagógica.

III.3 – Abordagem compreensiva das percepções dos ecoturistas

A par do questionamento do ecoturista por inquérito acerca da eficácia da experiência pedagógica, consideramos que, pela sua natureza, os processos comunicativos estabelecidos em determinados contextos e circunstâncias exigem uma abordagem compreensiva que ultrapasse a mera quantificação dos seus resultados. Aliás, a própria natureza da experiência pedagógica no contexto do ecoturismo, enquanto experiência de aprendizagem voluntária e informal, requer tal abordagem, pelos seus resultados ou efeitos nem sempre poderem ser mensuráveis. Recordemos que as principais razões se prendem com o facto de que cada indivíduo tem expectativas e 'pontos de partida' diferentes (Ballantyne & Packard, 2005) e de que a complexidade inerente ao processo de aprendizagem não se traduz meramente num conjunto de conhecimentos (Falk et al, 2012). Daí termos adoptado uma certa definição ou avaliação da eficácia da situação pedagógica, referida na primeira parte desta dissertação. A par da eventual mudança nos valores, comportamentos e percepções para um modelo mais sustentável, a reafirmação dos mesmos, quando proambientais, é também fundamental, adquirindo uma função não tanto transformadora mas de manutenção, por assim dizer. Neste caso, e apenas neste, a função ética de desafio de crenças não se aplica por as crenças já corresponderem ao resultado pretendido. Note-se que à natureza da experiência se

acrescenta a natureza simbólica própria das dinâmicas comunicacionais e das situações que estas criam no contexto da experiência.

No intuito de levar a cabo uma abordagem compreensiva dos processos comunicativos estabelecidos no contexto pedagógico no El Remanso, bem como da sua respectiva eficácia, realizámos entrevistas aos ecoturistas do lodge. Como referido anteriormente, foram entrevistados 17 ecoturistas, e destes, 13 individualmente e 4 em casal. À semelhança dos inquéritos, a quantidade de entrevistados não foi determinada à partida. O único critério utilizado para a selecção dos entrevistados foi a exposição a pelo menos uma das situações de comunicação analisadas anteriormente. Na sua estrutura (ver anexo), as entrevistas são dirigidas e as suas perguntas maioritariamente fechadas, pela restrição de disponibilidade dos entrevistados. Contudo, estes últimos foram encorajados a desenvolver as suas respostas, no intuito de avaliar as suas percepções.

Assim sendo, as entrevistas consistiram em averiguar o tipo e grau de aprendizagem, a percepção da interacção no contexto de actividades pedagógicas e impacto percebido das componentes da experiência pedagógica para a percepção do seu papel nos ecossistemas e para a adopção/reafirmação de valores e comportamentos sustentáveis.

De acordo com uma análise lexical das entrevistas dirigidas aos ecoturistas, cujos campos foram resumidos no anexo IV.4, o Libro de Huespedes foi referido pelos ecoturistas como sendo “comprehensive”, “gets you more interested”, “informational”, “interesting”, “what we want to promote”, e “helpful”, entre outros. Ou seja, neste contexto, a forma como os conteúdos foram apresentados, foram percebidos como sendo dirigidos ao ecoturista, a um cidadão e não apenas a um cliente, ou seja, relevantes, e como apresentando vantagens no que diz respeito ao impacto positivo da experiência ecoturística tal como a temos vindo a descrever. Estes dados confirmam a percepção do estabelecimento de uma dinâmica simbólica e de uma intencionalidade tendencialmente normativa no contexto de uma componente pedagógica que promove valores e comportamentos mais sustentáveis. Esta percepção é coerente com a análise que realizámos desta situação comunicativa, além de que as entrevistas nos permitem afirmar ter sido percebido um impacto e relevância para uma certa visão do mundo, ao contrário dos dados obtidos por inquérito.

No caso da apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge, foram empregues termos como “get it (associado a “realise””, “(extremely) valuable”, “brings it home”, “powerful (associado ao orador)”, “you're motivated”, “required”, “reinforces”, entre outros, confirmando igualmente uma comunicação relevante para o ecoturista na perspectiva de uma determinada visão do mundo. Tal sugere, novamente, o envolvimento do ecoturista no processo comunicativo, sendo estabelecido como interlocutor e não como mero destinatário de ideias/instruções, indicando uma relação entre a percepção do impacto existente desta situação de comunicação e o estabelecimento

de uma dinâmica comunicativa simbólica, por oposição à operacionalização de um destinatário. É sugerida a inexistência de imposição e a presença de uma intenção de intercompreensão, sendo ambos os aspectos coerentes com a intencionalidade predominantemente normativa verificada aquando da análise desta situação de comunicação.

No que diz respeito às caminhadas, estas mesmas características do processo comunicacional estabelecido são percebidas pelos ecoturistas e referidas através de termos como “reinforces”, “created interest”, “information”, “(information) starts to sit”, “understanding”, “informative”, “interesting”, entre outros. Refiramos que são explicitadas as funções de criação de interesse e de reafirmação de ideias. Contudo, tendo em vista o maior impacto da experiência, e a recordação da mesma, verificámos, pelo discurso dos ecoturistas, que a relevância dos conteúdos depende também do tipo de conteúdos veiculados. Por exemplo, vários entrevistados referiram o seguinte: “the names of specific species I probably won't remember but the general picture of what this forest is like I think I'll remember”; “things that I can relate to myself I'll definitely remember” e ainda “I wouldn't remember the specifics”. Refiramos que 18% dos entrevistados considera que não recordará necessariamente o que aprendeu. Desta forma, a par da componente informativa, esta questão realça a importância do aspecto comunicacional da experiência pedagógica. Ou seja, mesmo num contexto em que o que é dito depende em grande parte do que é visto, verificamos que, para a experiência pedagógica ecoturística ultrapassar os limites temporais e geográficos da ocorrência, o simples debitar de conhecimentos específicos não é suficiente nem é susceptível de ser recordado, remetendo-nos para a importância da criação de uma visão de conjunto dos ecossistemas, traduzida por um sentimento de pertença e apreço em relação ao ambiente em geral, por exemplo. Tal confirma a segunda alínea da hipótese H4 (ver Metodologia). Note-se que, não sendo esta uma situação de comunicação propícia à abordagem explícita destes assuntos, tais sentimentos podem ser promovidos por sugestão. Como refere uma ecoturista: “I'm not sure we talked about that (role in the ecosystem) but when you see something, you learn about it. For me, I appreciate it more and I was careful about my impact on nature”.

No caso desta situação de comunicação, o estabelecimento das dinâmicas e intencionalidades comunicativas exprime-se de forma mais clara, não estando apenas relacionado com a forma de apresentação dos conteúdos pedagógicos no sentido da adequação dos mesmos aos seus públicos, mas também através da forte componente interactiva inerente a esta situação de comunicação, como referimos. De acordo com os resultados obtidos pelas entrevistas, esta componente interactiva justifica a alta avaliação do impacto percebido desta situação de comunicação na visão do mundo e do papel do ecoturista de um ponto de vista ecológico. Antes de mais, termos que se referem à componente experiencial da actividade, como “hands on

understanding”, “experiencing”, “touch”, entre outros, sugerem um dialogismo existente entre ambiente físico e simbólico. Além disso, termos como “ask questions”, “answer”, “interactive”, “pick up (information)”, “opportunity (to ask questions)”, “learn”, entre outros, realçam a componente interactiva da actividade. Esta interactividade contribuiu directamente para o aumento do grau de interesse, de acordo com os 8 ecoturistas a quem foi colocada a pergunta. Como refere uma ecoturista, “[interaction] really enhances it, embellishes it, that feeling that you can continue to ask until you're satisfied is very good”.

A par da percepção da importância da interactividade, existem termos que sugerem um dialogismo também entre intervenientes. De acordo com um ecoturista, “it was the conversation. The way they presented the information brought about other questions”. Esta afirmação sugere que a manutenção da interacção depende do estabelecimento de uma certa dinâmica. Esta última foi também relacionada com a satisfação com a experiência: “I think they were talking to our interest (...) It was wonderful”, bem como com a vontade de aprender e participar mais de acordo com dois outros ecoturistas: “being one on one with someone, and also they go out of their way. (...) It makes me want to ask more, I almost feel like I should engage more” e “it makes us want to go on more (hikes) and learn more”. Verificámos igualmente que o envolvimento pessoal do guia na actividade foi amplamente realçado pelos entrevistados, através da utilização de termos como “personal”, “personality”, “relationship”, “partner”. Além disso, o segundo guia entrevistado foi mencionado espontaneamente várias vezes nas entrevistas, através de palavras como “enthusiastic”, “knowledgeable”, “not rush”, “stop” (associado a “when we asked him a question, which was nice”), “open (to questions)”, “explained”, “everything was important”, entre outros, sendo o termo “enthusiastic”, o mais utilizado, sugerindo um envolvimento pessoal do guia. O facto de ter sido realçada várias vezes sem sugestão ou questionamento traduz a importância que foi atribuída a esta característica. Relativamente ao primeiro guia entrevistado, numa ocasião, por a circunstância se prestar à pergunta, a investigadora questionou um ecoturista sobre o assunto, e noutra ocasião, a investigadora confirmou que os ecoturistas se referiam a esse guia em particular, ou seja, esse guia nunca foi mencionado por nome sem sugestão ou questionamento, o que traduz a percepção de uma empatia menor com o guia. Nas ocasiões referidas, os termos utilizados para se referir ao primeiro guia entrevistado foram “helped us see (associado a “as tourists, what we were more interested in seeing”)), “knowledge”, “enjoy”, “interested”, entre outros. Assim sendo, verificámos existir uma maior empatia dos entrevistados com o segundo guia entrevistado do que com o primeiro, o que é corroborado por seis meses de observação directa. Tendo em conta os resultados obtidos nas entrevistas com os guias e nas caminhadas que cada um liderou, bem como os termos utilizados para descrever cada um deles e a circunstância em que foram descritos, verificamos que um maior

grau de dialogismo entre intervenientes contribuiu para uma maior empatia entre eles bem como para um maior impacto da experiência específica. Confirmamos igualmente a última alínea da hipótese H4 (ver Metodologia).

Relativamente à experiência pedagógica como um todo, foram empregues termos como “personal (associado a “powerful””, “engaging”, “meaningful conversation”, “deeper level”, “heightened awareness (associado a “behaviour”)” “broader perspective”, “lasting impression positive feeling (associado a “making a difference””, “softly modifying choices (associado a “progressively””, “role to take home”, entre outros, sugerindo um impacto percebido elevado. Além disso, verificamos que os termos referidos estão também associados a uma dinâmica de intercompreensão e dialogismo entre intervenientes. Novamente, confirmamos uma correspondência entre impacto elevado e uma dinâmica comunicativa própria dos públicos, bem como uma intencionalidade predominantemente normativa. Refiramos, neste contexto, a importância novamente atribuída aos intervenientes da experiência: quando questionados acerca da experiência, grande parte dos entrevistados referiu-se aos empregados do lodge, tanto ao pessoal em geral como aos guias em particular, sem distinção. Claro está, como refere um ecoturista, “the guides are a very important part of the experience”. Contudo, a importância do acompanhamento e apoio ao cliente, que temos vindo a realçar, foi salientada pelos entrevistados, que utilizaram termos como “happy”, “good feeling”, “very personable”, “friendliness”, “partner”, “fun”, “nice”, “enthusiasm”, “positive demeanor”, “passionate”, “energy”, “connect”, “helpful”, “care”, entre outros, denotativos de um tipo específico de comportamento. Verificamos, desta forma, a importância atribuída ao comportamento dos empregados para a experiência, mas também a associação entre esse comportamento, sugestivo de uma relação de empatia e disponibilidade para a interação normativa e simbólica, e um impacto percebido elevado da experiência.

CONCLUSÃO

O estudo do funcionamento do El Remanso Lodge permitiu-nos observar que este empreendimento ecoturístico é tendencialmente compreensiva e que nela se insere um tipo de experiência pedagógica que tem por objectivo promover a adopção ou reconfirmação de valores e comportamentos sustentáveis no quotidiano dos cidadãos. No contexto deste tipo de ecoturismo, fundamental para a experiência pedagógica proporcionada, verificámos, antes de mais, que os ecoturistas do local onde foi realizada a investigação têm perfis mistos, ou seja, que não correspondem a perfis-tipo tal como são descritos na literatura. Tal confirma a nossa hipótese (H2) de que a pré-concepção de um perfil do ecoturista é de pouca utilidade para a elaboração de uma experiência pedagógica que pretende produzir um impacto no seu destinatário, realçando o papel das decisões comunicacionais tomadas neste contexto.

Os ecoturistas do lodge demonstraram ter uma visão do mundo globalmente pró ambiental previamente à experiência pedagógica ali vivida. Não obstante, a realização de entrevistas a estes actores permitiu-nos confirmar a hipótese (H3) de que, mesmo no caso de uma atitude pró ambiental existente à partida, a experiência pedagógica de um ecoturismo predominantemente compreensivo produz a reafirmação, bem como a promoção de valores e comportamentos mais sustentáveis nos ecoturistas. Aliás, uma comparação dos resultados dos inquéritos pré e pós-exposição à experiência pedagógica no lodge permitiu-nos corroborar esta conclusão.

Mais precisamente, esta comparação permitiu-nos concluir que ocorreu globalmente um aumento de interesse e de conhecimento dos ecoturistas em relação a assuntos ambientais, bem como a manutenção de uma visão do mundo pró ambiental, mesmo que conservadora. Salientemos, nesse contexto, o aumento da percepção da fragilidade dos ecossistemas, o que nos parece ser um importante passo em frente na tomada de consciência dos riscos ambientais. Perante estes resultados, concluímos que esta iniciativa ecoturística contribuiu de modo geral para a formação de cidadãos mais interessados e informados sobre assuntos ecológicos, sendo que o conhecimento do assunto está associado à probabilidade de adopção de comportamentos mais sustentáveis.

Desta forma, a par dos objectivos “benignos” (Weaver, 2005) e “desejáveis” (Orams, 1995), foi observado um impacto que vai globalmente nesse sentido, confirmando a eficácia da experiência pedagógica ecoturística estudada neste aspecto. Ora, se estes resultados são o reflexo de uma certa experiência pedagógica, inserida num determinado contexto de ecoturismo, são também, na prática, o resultado observável de um conjunto de situações de comunicação em que foram tomadas certas decisões comunicativas.

A experiência pedagógica no El Remanso consistiu em três situações de comunicação. A

análise destas últimas permitiu-nos verificar a existência de dinâmicas comunicativas próprias dos públicos, em que o ecoturista assumiu o papel de um interlocutor, mais do que o de um mero receptor de regras ou comportamentos a adoptar. Paralelamente, a intencionalidade manifestada nestas situações de comunicação foi predominantemente normativa, tendo por objectivo a intercompreensão entre os intervenientes no discurso, reflectindo o lugar do ecoturista como interlocutor nos processos comunicativos instaurados. Tais características do processo comunicacional, associadas aos resultados observados junto dos ecoturistas, permitem-nos concluir que a experiência pedagógica estudada consistiu num conjunto de enunciações válidas, ou seja, bem-sucedidas, no sentido de efectivamente ter existido tanto a intenção global como a percepção de intercompreensão entre intervenientes, sendo esta uma condição necessária da força ilocutória do discurso. Assim sendo, à luz dos resultados obtidos, as estratégias de comunicação descritas revelaram ser eficazes para a operacionalização do ecoturismo enquanto ferramenta para a cidadania mais plena; os ecoturistas passaram, assim, a ter uma maior probabilidade de adaptar os seus estilos de vida de forma a exercerem menos pressão sobre os ecossistemas, confirmando a nossa hipótese *umbrella*. Confirmámos, pela mesma ocasião, que a utilização de estratégias mais específicas como a adopção de uma visão de conjunto dos ecossistemas, bem como o emprego de pronomes inclusivos e o evitamento de vocabulário bélico, contribuem para esse mesmo resultado (alíneas 2 e 3 de H4).

Notemos, contudo, o seguinte: o impacto percebido de cada uma das situações de comunicação não foi o mesmo. A partir da análise destas três situações, foram observadas regras de discurso diferentes: a interacção foi avaliada pelos ecoturistas como um elemento fundamental da comunicação, na medida em que, quanto maior o seu grau, maior o seu impacto percebido no sentido da promoção de valores e comportamentos sustentáveis, confirmando a alínea 1 de H4. Sendo que a interacção não está presente em igual medida nas três situações de comunicação, a maioria dos ecoturistas considerou que as caminhadas, com o maior grau de interacção, tiveram mais impacto a esse nível do que a apresentação sobre práticas sustentáveis do lodge ou do que o Libro de Huéspedes.

Tendo em conta o importante impacto das caminhadas, e a inconsistência observada nos discursos e práticas do lado da oferta do ponto de vista comunicacional, o que confirma a nossa hipótese (H1) de que um ponto de referência comum a esse nível é fundamental para otimizar o potencial transformador da experiência pedagógica num contexto predominantemente compreensivo, consideramos que é necessário desenvolver mais estudos que se debrucem sobre estratégias globais de comunicação e reflectam, através de recomendações concretas, sobre as dinâmicas e intencionalidades que estudámos no âmbito desta nossa dissertação. Como resultado

deste estudo, cujo objectivo foi identificar estratégias eficazes para promover um certo ecoturismo, propusemos um conjunto de tais recomendações. A nossa posição, ao longo desta investigação, nunca foi a de extremos, sendo estes últimos utilizados para qualificar e caracterizar, não incluir ou excluir. Por isso, a nossa proposta de estratégias de comunicação não consiste num conjunto de condições para ser bem-sucedido, mas sim em recomendações que pretendem otimizar o potencial do ecoturismo através de um conjunto de decisões comunicativas específicas concretizadas em exemplos reais, produto do cruzamento da nossa investigação teórica com a nossa observação no terreno. Novamente, o nosso objectivo foi o de desenvolver “a disposition towards 'good' action rather than 'correct' action” (Jamal, 2004: 530).

Salientemos, contudo, que as caminhadas não são uma situação de comunicação propícia à abordagem de assuntos que a literatura aponta como sendo primordiais para o impacto positivo do ecoturismo. Citemos como exemplo o *empowerment* dos cidadãos através da recomendação de medidas específicas a tomar no quotidiano. Assim sendo, defendemos que as caminhadas, e a interpretação em particular, têm um potencial de mudança ou reafirmação acrescido quando enquadradas numa experiência pedagógica mais lata, que permita a abordagem de temas globais como a sustentabilidade e seus derivados concretos. Por isso, consideramos promissora uma linha de investigação que se debruce não apenas sobre a interpretação no ecoturismo, mas sobre as diversas formas de concretização, através de situações de comunicação específicas, da função pedagógica do ecoturismo. No caso observado, tanto a apresentação como o *Libro de Huéspedes* demonstraram possuir vantagens do ponto de vista dos conteúdos, no contexto de uma dinâmica de públicos e de uma intencionalidade predominantemente normativa. Contudo, faltou-lhes o factor da interacção. Equacionando o aspecto do apoio ao cliente no contexto do ecoturismo, existe margem para uma articulação entre componentes da experiência pedagógica. Ao serem estabelecidas certas dinâmicas e intencionalidades, esta articulação permitiria otimizar o potencial transformador do ecoturismo. Mesmo numa situação que está perto do ideal, existem sempre aspectos a melhorar. Só por esta razão, este assunto exige e carece de mais estudos de aprofundamento sobre esta problemática.

Bibliografia

Ballantyne et al (2011), "Visitors' Memories of Wildlife Tourism: Implication for the design of Powerful Interpretive Experiences", *Tourism Management*, 32, pp 770-779

Ballantyne et al (2009), "Tourists' Support for Conservation Messages and Sustainable Management Practices in Wildlife Tourism Experiences", *Tourism Management*, 30, pp 658-664

Ballantyne, Roy & Packer, Jan (2005), "Promoting Environmentally Sustainable Attitudes and Behaviour Through Free-choice Learning Experiences: What is the State of the Game?", *Environmental Education Research*, 11: 3, pp 281-295

Ballantyne, Roy & Packer, Jan (2011), "Using Free-Choice Learning Experiences to Promote Environmentally Sustainable Behaviour: The Role of Post-visit 'Action Resources'", *Environmental Education Research*, 17: 2, pp 201-215

Bardin, Laurence (1977), *L'Analyse de Contenu*, Presses Universitaires de France.

Beaumont, Narelle (2001), "Ecotourism and the Conservation Ethic: Recruiting the Uninitiated or Preaching to the Converted?", *Journal of Sustainable Tourism*, vol 9, n°4, pp 317-341

Beaumont, Narelle (2011), "The Third Criterion of Ecotourism: Are Ecotourists More Concerned about Sustainability than other tourists?", *Journal of Ecotourism*, vol 10, n°2, pp 135-148

Blamey, R. K. (2001), "Principles of Ecotourism", in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 5-25

Buckley, Ralf (2005), "In Search of the Narwhal: Ethical Dilemmas in Ecotourism", *Journal of Ecotourism*, vol 4, n°2, pp 129-134

Ceballos-Lascuráin, H. (1996), *Tourism, ecotourism, and protected areas: The state of nature-based tourism around the world and guidelines for its development*, IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK.

Cox, Robert (2010), *Environmental Communication and the Public Sphere*, SAGE Publications Inc, Thousand Oaks, California.

Donohoe, Holly M. & Needham, Roger D. (2006), “Ecotourism: The Evolving Contemporary Definition”, *Journal of Ecotourism*, vol 5, nº3, pp 192-210

Esteves, João Pissarra (2003), *A Ética da Comunicação e os Media Modernos – Legitimidade e Poder nas Sociedades Complexas*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.

Esteves, João Pissarra (2011), *Sociologia da Comunicação*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.

Falk et al (2012), “Travel and Learning: A Neglected Tourism Research Area”, *Annals of Tourism Research*, 39, 2, pp 908-927

Fennell, David A. (2001), “A Content Analysis of Ecotourism Definitions”, *Current Issues in Tourism*, 4: 5, pp 403-421.

Higham, James & Carr, Anna (2002), “Ecotourism Visitor Experiences in Aotearoa/New Zealand: Challenging the Environmental Values of Visitors in Pursuit of Pro-Environmental Behaviour”, *Journal of Sustainable Tourism*, 10: 4, pp 277-294

Holden, Andrew (2009), “The Environment-Tourism Nexus – Influence of Market Ethics”, *Annals of Tourism Research*, vol 36, 3, pp 373-389

Honey, Martha (1999), *Ecotourism and sustainable development: who owns paradise?* (primeira edição), Island Press, Washington

Honey, Martha (2008), *Ecotourism and sustainable development: who owns paradise?* (segunda edição), Island Press, Washington

Honey, Martha & Rome, Abigail (2001) *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*, Institute for Policy Studies

- Ivanko, John D. (1996), Western Society and Ecotourism: Traveling Companions? *Bulletin of Science Technology & Society*, 16, pp 28-34
- Jamal, Tazim B. (2004), "Virtue Ethics and Sustainable Tourism Pedagogy: Phronesis, Principles and Practice", *Journal of Sustainable Tourism*, vol 12, 6, pp 530-545
- Kachel, Ulriche & Jennings, Gayle (2010), "Exploring Tourists' Environmental Learning, Values and Travel Experiences in Relation to Change: A Postmodern Constructivist Research Agenda", *Tourism and Hospitality Research*, vol 10, 2, pp 130-140
- Kaplan, Stephen (2000), "Human Nature and Environmentally Responsible Behavior", in *Journal of Social Issues*
- Kimmel, James R. (1999), "Ecotourism as Environmental Learning", *Journal of Environmental Education*, vol 30, issue 2, sem paginação.
- Kohl, J. (2008), "Environmental Interpretation versus Environmental Education as an Ecotourism Conservation Strategy", in Stronza, A. & Durham, W. H., *Ecotourism and Conservation in the Americas*, CAB International, Oxfordshire.
- Laurence, Thomas B. et al. (1997), "Managing legitimacy in ecotourism", *Tourism Management*, vol 18, nº5, pp 307-316.
- Lee, Won Hee & Moscardo, Gianna (2005), "Understanding the Impact of Ecotourism Resort Experiences on Tourists' Environmental Attitudes and Behavioural Intentions", *Journal of Sustainable Tourism*, vol 13, nº6, pp 546-565
- McKercher, B. (2001), "The Business of Ecotourism", in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 521-523
- Mehmetoglu, Mehmet (2005), "A case study of nature-based tourists: Specialists versus generalists", *Journal of Vacation Marketing*, vol 11, nº4, pp 357-369
- Moscardo, Gianna (1998), "Interpretation and Sustainable Tourism: Functions, Examples and

Principles”, *The Journal of Tourism Studies*, vol 9, 1, pp 2-13

Mühlhäusler, Peter & Peace, Adrian (2001), “Discourses of Ecotourism: The Case of Fraser Island, Queensland”, *Language & Communication*, 21, pp 359-380

Orams, Mark B. (1995), “Towards a more desirable form of ecotourism”, *Tourism Management*, vol 16, n°1, pp 3-8

Orams, Mark B. (1997), “The Effectiveness of Environmental Education: Can We Turn Tourists into ‘Greenies’?”, *Progress in Tourism and Hospitality Research*, vol 3, pp 295-306

Orams, Mark B. (2001), “Types of Ecotourism”, in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 23-36

Packer, Jan; Ballantyne, Roy (2012), “Comparing Captive and Non-Captive Wildlife Tourism”, *Annals of Tourism Research*, vol 39, n°2, pp 1242-1245

Peace, Adrian (2005), “Managing the Myth of Ecotourism: A Queensland Case Study”, *The Australian Journal of Anthropology*, 16 (3), pp 321-334

Pires, Miranda & Craveiro, João (2011), *Ética e Prática da Ecologia Humana*, Apenas Livros, Lisboa

Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van (1998), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Gradiva Publicações, Lisboa

Rogers, Ronald W. (1975), “A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change”, in *The Journal of Psychology*

Schleicher, Klaus (1989), “Beyond environmental education: The need for ecological awareness”, *International Review of Education*, Volume 35, Number 3, 257-281

Schultz, P. Wesley (2000), “Empathizing With Nature: The Effects of Perspective Taking on Concern for Environmental Issues”, in *Journal of Social Issues*.

- Simpson, Ken (2009) “Exploding the Myth of Ecotourism”, in Hill, Jennifer Louise & Gale, Tim, *Ecotourism and Environmental Sustainability: Principles and Practice*, Ashgate Publishing Limited, Surrey, England
- Tidball, K. G., and M. E. Krasny (2011), “Toward an ecology of environmental education and learning”, *Ecosphere* 2(2): 1
- Tubb, Katherine N. (2003), “An Evaluation of the Effectiveness of Interpretation within Dartmoor National Park in Reaching the Goals of Sustainable Tourism Development”, *Journal of Sustainable Tourism*, vol 11, 6, pp 476-498
- Weaver, David B. (2001a), “Introduction to Ecotourism”, in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 1-4
- Weaver, David B. (2001b), “Ecotourism in the Context of Ecotourism Types”, in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 73-83
- Weaver, David B. (2005), “Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism”, *Annals of Tourism Research*, Volume 32, Issue 2, April 2005, pp 439–455
- Weaver, David B. & Lawton, L. J. (2007), “Twenty years on: The state of contemporary ecotourism research”, *Tourism Management*, 28, pp 1168-1179
- Weiler, B., Ham, S. H. (2001), “Tour Guides and Interpretation”, in Weaver, David B., *The Encyclopedia of Ecotourism*, CAB International, Oxon (UK), pp 549-563
- Wolton, Dominique (1999), *Pensar a Comunicação*, Difel, Algés.
- Yamada, Naoko (2011), “Why Tour Guiding is Important for Ecotourism: Enhancing Guiding Quality with the Ecotourism Promotion Policy in Japan”, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16: 2, pp 139-152
- Ziaco, E. (2012), “Communicating old-growth forest through an educational trail”, in *Biodiversity*

Relatórios institucionais

Brundtland, Gro Harlem (1987), *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Disponível em <http://www.un-documents.net/wced-ocf.htm>. Acedido em 25/04/2012.

WTO (1980), “Manila Declaration on World Tourism”.

Sustainable Consumption Roundtable (2006), “I Will If You Will”. Disponível em <http://www.sd-commission.org.uk/publications.php?id=367>. Acedido em 23 de Junho de 2013

Webgrafia

Costa Rica Database, “Puerto Jiménez”.

Disponível em

<http://www.costaricadatabase.com/crdb/city.asp?action=2&q=PUERTO+JIM%C9NEZ&b=GOLFI+TO&p=6> . Acedido em 20/08/2013.

CST - www.turismo-sostenible.co.cr/

Facebook, El Remanso Lodge: www.facebook.com/pages/El-Remanso-Lodge – 23 de Junho de 2012

Happy Planet Index, www.happyplanetindex.org/countries/costa-rica/ . Acedido em 16 de Julho de 2013.

ICT - www.visitcostarica.com/ict/paginas/sostenibilidad.asp?tab=0 Acedido em 28 de Julho de 2013

National Geographic (s/d), “Le ciel, plus bel endroit de la terre”.

Disponível em <http://travel.nationalgeographic.com/travel/traveler-magazine/photo-contest/entries/47781/view/>. Acedido em 11/08/2013.

SINAC – www.sinac.go.cr/corredoresbiologicos/home.html. Acedido em 13 de Julho

TIES (sem data), “What is Ecotourism”. Disponível em <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>. Acedido em 30/03/2012.

TIES (2011), “El Remanso Lodge Achieves the Highest Level of Costa Rica’s Sustainable Tourism Certification”.

Disponível em <http://www.ecotourism.org/news/el-remanso-lodge-achieves-highest-level-costa-rica%E2%80%99s-sustainable-tourism-certification>. Acedido em 9/07/2012.

TIES (2011b) www.ecotourismconference.org/news/2011/carbon-neutral-airline-costa-rica-nature-air-climate-friendly-busines Acedido em 20/07/2013.

Trip Advisor 1: www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g309279-d308656-r150395546-El_Remanso_Lodge-Osa_Peninsula_Province_of_Puntarenas.html#CHECK_RATES_CONT

Trip Advisor 2: www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g309279-d308656-r149929141-El_Remanso_Lodge-Osa_Peninsula_Province_of_Puntarenas.html#CHECK_RATES_CONT

Trip Advisor 3: www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g309279-d308656-r147994748-El_Remanso_Lodge-Osa_Peninsula_Province_of_Puntarenas.html#UR147994748

Trip Advisor 4: www.tripadvisor.com/ShowUserReviews-g309279-d308656-r131970170-El_Remanso_Lodge-Osa_Peninsula_Province_of_Puntarenas.html#CHECK_RATES_CONT

Outras referências

Lonely Planet (2010), *Costa Rica*, Lonely Planet

ANEXOS

I - INQUÉRITOS

ANEXO I.1 – Inquérito pré-exposição a conteúdos pedagógicos dirigido a ecoturistas

On the ethical aspect of communication in the context of ecotourism

This survey is a part of a case study for a masters thesis about communication in ecotourism from an ethical point of view.

1. Gender

Male	
Female	

2. Age

Under 30	
30 to 49	
Over 50	

3. Place of residence

Overseas	
Costa Rica (other than Puerto Jiménez or surrounding villages)	
Puerto Jiménez or surrounding villages	

4. Environmental organisations

Member	
Non-member	

5. Previous visits

First time visitor	
Repeat visitor	

6. Please choose the **up to three situations** that best describe the **reasons for your trip** to El Remanso

To visit out of curiosity or a general interest in discovering more about the subject	
As a scientific researcher or member of tours designed for education, removal of litter or similar purposes	

As a person who takes trips specifically to protected areas in order to understand local, natural and cultural history	
As someone who is primarily looking to take an unusual trip	
As someone who partakes of nature as part of a broader trip	

7. Which of the following would you say are the **three main motivations** for your visit (continues on the next page)

Enjoyment	
Nature	
Physical activities	
Novelty/learning/discovery	
Mundane/everyday social contact	
Ego/status	

8. Please **rate the following statements** using a five point scale that expresses the following: 1=strongly disagree; 2=mildly disagree; 3=unsure; 4=mildly agree; 5=strongly agree:

<u>Statement</u>	1	2	3	4	5
Private reserves have an important role in wildlife conservation					
It makes economic sense to be sustainable					
As a consumer, every person can influence/pressure companies and businesses to be more sustainable					
Wildlife and landscapes will only be protected where there is a positive economic reason for doing so					
The Osa Peninsula is one of the places where there is more biodiversity per square foot in the world					
The Osa Peninsula is a biological corridor that links the Americas					
Everyone has a role in the conservation of rainforests					
When I think about the threats to the environment I feel helpless					
We are approaching the limit of the number of people the earth can support					
Humans have the right to modify the natural environment to suit their needs					
When humans interfere with nature it often produces disastrous consequences					
Human ingenuity will insure that we do NOT make the earth unlivable					
Humans are severely abusing the environment					
The Earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them					

Plants and animals have as much right as humans to exist					
The balance of nature is strong enough to cope with the impacts of modern industrial nations					
Despite our special abilities, humans are still subject to the laws of nature					
The so-called 'ecological crisis' facing humankind has been greatly exaggerated					
The earth is like a spaceship with very limited room and resources					
Humans were meant to rule over the rest of nature					
The balance of nature is very delicate and easily upset					
Humans will eventually learn enough about how nature works to be able to control it					
If things continue on their present course, we will soon experience a major ecological catastrophe					

9. Regarding your **expectations for your experience** at El Remanso, on a scale of 0 (not important) to 10 (very important), please evaluate the following items:

<u>Items</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Immediate contact with nature										
Infrastructures that allow a mediated contact with nature										
An aesthetic experience										
Reconnecting with nature in a deep way										
Learning about an exotic place										
Understanding your role in stopping man-created environmental problems										
Experiencing a sustainable lifestyle for a few days										
Understanding through experience how one can lead a sustainable yet comfortable lifestyle										
To gain in experience/knowledge										
To relax mentally										
To have experiences to talk about										

10. Please **evaluate the following statements**

<u>Statement</u>	<u>Yes</u>	<u>No</u>	<u>Not sure</u>
I am interested in environmental issues in general			
I am interested in wildlife conservation in particular			
I am interested in participating in conservation initiatives			
I have thought about participating in conservation			

initiatives before			
--------------------	--	--	--

11. Please define your **relationship with nature and living beings** by choosing one of the following options

Independent	
Interdependent in relation to other people	
Interdependent in relation to all living beings	

12. Please rate the following actions regarding their **negative environmental impacts** on a scale of 0 (very little) to 10 (a great deal):

<u>Statement</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not separating waste for recycling										
Not using phosphate -free detergents										
Using my car unnecessarily										
Using air-conditionning systems										
Using freshly laundered towels everyday										
Using clothes dryers in sunny places										
Taking a bath rather than a shower										
Supporting international companies rather than local communities in places you visit										
Imposing one's beliefs disregarding cultural diversity										
Wasting paper, water, energy and resources and general										
Not reusing reusable materials										

ANEXO I.2 – Inquérito pós-exposição a conteúdos pedagógicos dirigido a ecoturistas

On the ethical aspect of communication in the context of ecotourism

This survey is a part of a case study for a masters thesis about communication in ecotourism from an ethical point of view.

1. Gender

Male	
Female	

2. Age

Under 30	
30 to 49	
Over 50	

3. Place of residence

Overseas	
If so, where	
Costa Rica (other than Puerto Jiménez or surrounding villages)	
Puerto Jiménez or surrounding villages	

4. Environmental organisations

Member	
Non-member	

5. Previous visits

First time visitor	
Repeat visitor	

6. Please choose the up to three situations that best describe the reasons for your trip to El Remanso

To visit out of curiosity or a general interest in discovering more about the subject	
---	--

As a scientific researcher or member of tours designed for education, removal of litter or similar purposes	
As a person who takes trips specifically to protected areas in order to understand local, natural and cultural history	
As someone who is primarily looking to take an unusual trip	
As someone who partakes of nature as part of a broader trip	

7. Which of the following would you say are the **three main motivations** for your visit (continues on the next page)

Enjoyment	
Nature	
Physical activities	
Novelty/learning/discovery	
Mundane/everyday social contact	
Ego/status	

8. Please **rate the following statements** using a five point scale that expresses the following: 1=strongly disagree; 2=mildly disagree; 3=unsure; 4=mildly agree; 5=strongly agree:

<u>Statement</u>	1	2	3	4	5
Private reserves have an important role in wildlife conservation					
It makes economic sense to be sustainable					
As a consumer, every person can influence/pressure companies and businesses to be more sustainable					
Wildlife and landscapes will only be protected where there is a positive economic reason for doing so					
The Osa Peninsula is one of the places where there is more biodiversity per square foot in the world					
The Osa Peninsula is a biological corridor that links the Americas					
Everyone has a role in the conservation of rainforests					
When I think about the threats to the environment I feel helpless					
We are approaching the limit of the number of people the earth can support					
Humans have the right to modify the natural environment to suit their needs					
When humans interfere with nature it often produces disastrous consequences					
Human ingenuity will insure that we do NOT make the earth unlivable					
Humans are severely abusing the environment					

The Earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them					
Plants and animals have as much right as humans to exist					
The balance of nature is strong enough to cope with the impacts of modern industrial nations					
Despite our special abilities, humans are still subject to the laws of nature					
The so-called 'ecological crisis' facing humankind has been greatly exaggerated					
The earth is like a spaceship with very limited room and resources					
Humans were meant to rule over the rest of nature					
The balance of nature is very delicate and easily upset					
Humans will eventually learn enough about how nature works to be able to control it					
If things continue on their present course, we will soon experience a major ecological catastrophe					

9. Regarding your **expectations for your experience** at El Remanso, on a scale of 0 (not important) to 10 (very important), please evaluate the following items:

<u>Items</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Immediate contact with nature										
Infrastructures that allow a mediated contact with nature										
An aesthetic experience										
Reconnecting with nature in a deep way										
Learning about an exotic place										
Understanding your role in stopping man-created environmental problems										
Experiencing a sustainable lifestyle for a few days										
Understanding through experience how one can lead a sustainable yet comfortable lifestyle										
To gain in experience/knowledge										
To relax mentally										
To have experiences to talk about										

10. Please **evaluate the following statements**

<u>Statement</u>	<u>Yes</u>	<u>No</u>	<u>Not sure</u>
I am interested in environmental issues in general			
I am interested in wildlife conservation in particular			

I am interested in participating in conservation initiatives			
I have thought about participating in conservation initiatives before			

11. Please define your **relationship with nature and living beings** by choosing one of the following options

Independent	
Interdependent in relation to other people	
Interdependent in relation to all living beings	

12. Please rate the following actions regarding their **negative environmental impacts** on a scale of 0 (very little) to 10 (a great deal):

<u>Statement</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not separating waste for recycling										
Not using phosphate -free detergents										
Using my car unnecessarily										
Using air-conditioning systems										
Using freshly laundered towels everyday										
Using clothes dryers in sunny places										
Taking a bath rather than a shower										
Supporting international companies rather than local communities in places you visit										
Imposing one's beliefs disregarding cultural diversity										
Wasting paper, water, energy and resources and general										
Not reusing reusable materials										

13. Please evaluate the **information provided by the cabin book** using a scale of 0 (bad) to 10 (good)

<u>Information in cabin book</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clear										
Interesting										
Relevant										
Memorable										
Impacting										
Related to everyday life										

14. Please evaluate the **information provided by the guide(s)** using a scale of 0 (bad) to 10 (good)

<u>Information provided by guide</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clear										
Interesting										
Relevant										
Memorable										
Impacting										
Related to everyday life										

15. Please evaluate the **information provided by the presentation about sustainability practices at the lodge** using a scale of 0 (bad) to 10 (good)

<u>Information in presentation</u>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clear										
Interesting										
Relevant										
Memorable										
Impacting										
Related to everyday life										

16. Regarding your **learning experiences at El Remanso**, please answer the following questions:

<u>Question</u>	Yes	No	Not sure
When information was being provided at El Remanso, did you feel like that you could participate in the conversation, instead of it being a one way communication process?			
Do you feel like you learned about wildlife and ecological issues?			
If so, did that contribute to your satisfaction with your El Remanso experience?			
Do you believe that the information provided during your stay will be useful/gave you new ideas for how to be more sustainable in everyday life?			

II – ENTREVISTAS

ANEXO II.1 - Entrevista dirigida a ecoturistas

Would you describe yourself as a nature lover or having little special interest in wildlife?

Do you rely on the lodge's infrastructure, for comfort, or do you feel that you could do without it? (describe your reliance on/need of the lodge's infrastructures – very low to very high)

Are you only travelling to ecotourism spots or is your stay at the lodge a part of a larger multipurpose trip?

Regarding the activities you took part in, do you feel that you could participate in what was being said during the activity?

- interactive
- could you ask questions
- did the guide actively encourage you to participate/ask questions
- were (your) questions answered during or after the activity

Do you feel that you learned something?

If so, do you think that you will remember what you learned?

Which, do you believe, has had a more powerful impact in the way you view the world and your role in it?

- cabin book
- guided hikes
- charla

Do you think the way things are explained is effective?

- Do you feel involved in the wellbeing of ecosystems? Do you clearly see your role in it?
- Do you feel things are portrayed in an understandable and memorable way?

Were you happy with the learning component of your experience?

Which were the highlights of your experience at the lodge and what will you share people? Does it change anything that we are in a sensitive and precious ecosystem that you have come to know better with the help of the guides?

ANEXO II.2 – Entrevista dirigida à gerência do lodge

Que importancia dan a la pedagogia en el contexto de la experiencia de los huéspedes en el remanso?

Como relacionan esa misión con la concienciación de las personas referente a la sostenibilidad como algo que se puede concretizar en la vida de todos los días de las más variadas maneras?

Que importancia/papel tiene la charla en ese contexto?

Que importancia/papel tienen los tours?

Que importancia/papel tiene el cabin book?

En vuestra opinión, cual es la mejor manera de comunicar con los huéspedes para compartir un conjunto de valores y correspondientes comportamientos referentes a la sostenibilidad?

Se dice que aprender algo sobre sostenibilidad en contacto directo con la naturaleza es más eficaz que aprender en una escuela o otro sistema formal de educación. Que actitud esperan de vuestros guías referente a su cargo de comunicadores/interpretes en esse ambiente tan específico?

Como comunican a los guías lo que ustedes esperan/quieren de ellos?

Como monitorean los resultados?

ANEXO II.3 – Entrevista dirigida aos guias

What experience do you have guiding? (for how long and where)

Do you consider yourself an experienced guide?

Do you think you still have many things to learn? Not necessarily about wildlife...as a guide, an interpreter, a communicator...

Do you have a set speech for the activities that you guide more often?

What do you think about people who ask questions? Do you see it as a distraction to your plan or as a part of the tour? Do you think it could even improve the experience of all the tourists involved in the tour?

Do you consider yourself open to suggestions/interruptions during a tour?

Do you follow up on questions that were asked during a tour?

Do you ever admit to not knowing something? Or do you feel occasional vulnerability damages your credibility as a source of information?

Do you take into account the client that you are facing in order to organize your discourse?

Do you create 'types' of ecotourists in your mind, to make it easier to communicate with different people? And then address those differences?

What is your main goal in guiding? And what are you looking to transmit?

Besides the aspect of guests' satisfaction, how important is it for you that the guest learns something during your tour?

III – DESCRIÇÃO DA CST **(Certification for Sustainable Tourism)**

ANEXO III – Descrição global da Certification for Sustainable Tourism

A CST consiste em quatro categorias gerais:

1) Entorno Físico Biológico

As questões relacionadas com o entorno físico biológico dizem respeito, por exemplo, à monitorização escrita de impactos ambientais negativos, bem como planos específicos para os mitigar ou eliminar; à participação em programas de melhoria ambiental em locais circundantes ou noutras regiões do país, bem como à participação em organizações que trabalham sobre a problemática ambiental e social; à gestão de resíduos através do controlo das águas residuais e do seu despejo, das águas de chuva, à denúncia de fontes de contaminação, e à participação no programa Bandeira Azul Ecológica; à especial atenção às espécies de flora no espaços verdes (nativas ou invasoras), à disponibilização de informação sobre as mesmas, e à utilização de produtos naturais para a sua manutenção; ao incentivo dos hóspedes a visitar áreas protegidas do país, bem como à disponibilização de informação sobre as mesmas, ao cumprimento das regras estipuladas para a exploração turística em áreas naturais, bem como à sua divulgação junto dos clientes, à boa gestão da reserva natural que é propriedade do hotel, à participação ou apoio na gestão de uma área protegida, seja pública ou privada; à promoção da não extracção de flora ou fauna pelos turistas, à afirmação de evitar o tráfico de flora ou fauna, à ausência de animais em cativeiro, ao desenvolvimento de acções destinadas a evitar a alimentação artificial de animais, à não perturbação do comportamento animal através de iluminação artificial externa, e ao isolamento de fontes de ruído.

2) Local do Serviço

No que diz respeito ao local onde é proporcionado o serviço, é exigido que a empresa tenha elaborado uma política de sustentabilidade, bem como a sua divulgação escrita e a sua tomada de conhecimento pelo pessoal do hotel, e que exista um manual de objectivos de sustentabilidade e correspondentes actividades a desenvolver, assim como um registo dos progressos; que o consumo de água seja monitorizado e documentado, que sejam estabelecidos objectivos de poupança de água devidamente divulgados junto de empregados e clientes, que sejam monitorizadas eventuais fugas, que sejam utilizados dispositivos que almejem a redução do consumo de água, que sejam realizados testes de qualidade à água para consumo humano, bem como à água de piscinas, que o tratamento destas últimas evite a utilização de químicos como o cloro, que o consumo de energia seja monitorizado, que seja optimizada a iluminação natural bem como a eléctrica, que seja

realizada uma manutenção preventiva de equipamentos eléctricos, que sejam utilizadas novas tecnologias destinadas à redução do consumo de electricidade, bem como fontes de energia renovável, que se procure utilizar a ventilação natural para a criação de um ambiente agradável; que exista uma política de compras e de utilização de produtos que tenha em conta aspectos ambientais e sociais conhecidas pelos empregados, e que sejam evitados produtos com contraindicações ambientais; que o hotel utilize alimentos frescos provenientes da agricultura orgânica, que sejam propostos pratos nacionais ou regionais, que sejam utilizados materiais reutilizáveis em detrimento de descartáveis; que sejam utilizados produtos de limpeza biodegradáveis em recipientes biodegradáveis, reutilizáveis ou recicláveis; que seja monitorizada a gestão de resíduos sólidos e que sejam estabelecidas metas de redução, conhecidas pelos empregados; que sejam separados os resíduos orgânicos, e que os mesmos sejam utilizados num programa de compostagem ou outro mais apropriado; que os resíduos inorgânicos sejam separados, apropriadamente acondicionados e reciclados; que a empresa monitorize a eficiência com que é realizada a recolha dos resíduos; que existam programas de capacitação, devidamente monitorizados, dirigidos a empregados consoante a sua função, permitindo a sua participação em iniciativas ambientais do hotel, que sejam desenvolvidas estratégias de incentivo à adopção de práticas sustentáveis.

3) Cliente Externo

As exigências relativas ao cliente externo são que seja proporcionada informação historico-cultural e ecológica sobre o local onde está situado o hotel, que o cliente seja informado do compromisso do hotel em respeitar as regras da CST, que toda a informação promocional seja verdadeira e inclua os objectivos da CST, que os clientes sejam motivados a participar em iniciativas da CST, que os clientes sejam informados de acções de conservação locais, bem como actividades socioculturais; que os quartos tenham informação e condições estruturais para que os resíduos possam ser separados, que se reduzam as lavagens de toalhas etc, que existam espaços para fumadores, bem como condições para reduzir a contaminação do ar; que existam empregados especializados para guiar e informar detalhadamente os clientes, que os clientes sejam motivados a participar na limpeza e conservação das áreas visitadas, que sejam informados sobre a forma adequada de comportamento nas áreas visitadas, que as actividades do hotel promovam a interacção construtiva entre o hóspede, a comunidade e a natureza; que os clientes disponham de formas específicas de comunicar a sua opinião sobre a CST e que essas opiniões sejam analisadas pela empresa.

4) Entorno Socioeconómico

Por último, o aspecto referente ao entorno socioeconómico dita que mais de 60% dos empregados

sejam locais, que pessoas locais ou nacionais trabalhem a nível administrativo ou de gerência, que a empresa contribua para a formação de recursos humanos no âmbito do turismo e que as pessoas locais assim formadas sejam contratadas pelo hotel, que não existam condições de trabalho abaixo das mínimas exigidas, que a oferta de trabalho do hotel não crie condições indesejáveis na comunidade; que se divulguem actividades recreativas organizadas pela comunidade ou empresas locais, que a empresa participe na organização de actividades desportivas, culturais etc, que a empresa promova o consumo de produtos produzidos localmente, que a loja do hotel contenha artigos característicos do local ou produzidos localmente, que esse mesmo tipo de artigos seja utilizado para a decoração do hotel e dos quartos, que a empresa promova o turismo nacional e apoie pelo menos uma microempresa regional ou nacional seja ou não turística, que a tecnologia e equipamentos utilizados pelo hotel sejam produzidos localmente ou tenham uma forte componente nacional, que facilite o transporte de pessoas da comunidade; que a promoção da empresa inclua aspectos culturais locais, que as organizações da comunidade tenham no hotel um espaço onde possam divulgar as suas iniciativas de interesse turístico, que se facilite a utilização das instalações do hotel para assuntos da comunidade, que seja proibida a realização e promoção de comércio sexual ou uso de drogas etc, que o hotel promova a igualdade de oportunidades para ambos os sexos, que os painéis de sinalização do hotel não interfiram com o meio cultural, social ou ambiental; que os serviços básicos do hotel não comprometam os das comunidades circundantes, que o hotel facilite programas preventivos de saúde, que o controlo de pragas seja realizado de forma a não afectar clientes, empregados, vizinhos, vida selvagem e ambiente em geral; que a empresa contribua económica ou financeiramente, ou com as suas influências e conhecimentos, para a comunidade através de obras específicas de infra-estrutura ou a sua manutenção, que a empresa apoie programas de segurança turística em desenvolvimento, procure garantir a segurança dos turistas e dos empregados, e tenha um plano de acção em caso de desastres naturais ou emergências.

IV – QUADROS DE ANÁLISE LEXICAL

ANEXO IV.1 – Quadro lexical da entrevista realizada à gerência do lodge

Experiência ecoturística no ER	Experiência pedagógica no ER	Guias	Situações de comunicação
<p>.holiday</p> <p>.great time (x2) in the rainforest (x3)</p> <p>.having drinks</p> <p>.going out</p> <p>.experiencing</p> <p>.watching (amazing wildlife)</p> <p>.vacation (x3)</p> <p>.(without) leaving a footprint</p> <p>.disconnect</p> <p>.(not) being taught</p> <p>.relax (x2)</p> <p>.unwinding</p>	<p>.important</p> <p>.come naturally (x2)</p> <p>.exposure (changes people) (x2)</p> <p>.question their ideas</p> <p>.opens a discussion</p> <p>.help</p> <p>.see (how other ways are possible)</p> <p>.convince</p> <p>.(not) force</p> <p>.(not) pushed</p> <p>.understand (the importance of a certain way of development)</p> <p>.(not) change (x2)</p> <p>.open eyes (x2)</p> <p>.make people think</p> <p>.(maybe) change (certain aspects of their behaviour)</p> <p>.subtle</p> <p>.(make them) understand (x2)</p> <p>.little examples</p> <p>.transmit (ideas)</p> <p>.(not) annoy</p> <p>.promote (certain values and ideas)</p>	<p>.major importance</p> <p>.show (animals)</p> <p>.explain (animals)</p> <p>.important (x2)</p> <p>.tell (tourists)</p> <p>.teach (tourists)</p> <p>.share knowledge</p> <p>.(enables people to) understand</p> <p>.(not) advocates of ecotourism</p> <p>.promote certain values and ideas (not just in ecotourism)</p> <p>.(not) teach people on ecotourism</p> <p>.(not trying to) educate from a sustainability point of view</p> <p>.teach (from a biological point of view)</p>	<p><u>Subgrupo 1:</u></p> <p><u>Apresentação</u></p> <p>.(not) dogmatic</p> <p>.(curiosity triggers) discussion</p> <p>.(not intended) to educate (x2) (although I strongly believe it does)</p> <p>.modern way of convincing</p> <p>.important (x3)</p> <p>.proving (that sustainability makes sense)</p> <p>.triggers a rethinking (people) listen</p> <p>.couple of facts</p> <p>.background information</p> <p>.(might be) interesting</p> <p>.(not) change (their household)</p> <p>.aware</p> <p>.realize</p> <p>.[change] the purchases</p> <p>.communicate (what we do)</p> <p>.(not) boring</p> <p>.not as important as the guided tours</p> <p>.(not) mandatory</p> <p>.(most of the) information (about promoting sustainable values)</p> <p>.value (for people interested)</p> <p><u>Subgrupo 2: Libro de Huéspedes</u></p> <p>.communicating values</p> <p>.written</p>

			<p>.information .required by the certification</p> <p><u>Subgrupo 3:</u> <u>Actividades guiadas</u></p> <p>.fun introduction (x2) .learn to appreciate .value .love (x2) . (want to) protect</p>
--	--	--	--

ANEXO IV.2 – Quadro lexical da entrevista ao Guia 1

Referências a clientes	Percepção do agir profissional	objectivos em relação à experiência pedagógica
<p>.people (x27)</p> <p>.handicapped</p> <p>.person (x2)</p> <p>.uncomfortable (associado a “experienced biologists”)</p> <p>.biologists (x2)</p> <p>.difficult</p> <p>.they (x43)</p> <p>.someone (x3)</p> <p>.guest</p> <p>.client (x3)</p> <p>.everybody/everyone (x2)</p> <p>.adults</p> <p>.teenagers (x4)</p> <p>.ecologists</p> <p>.scientists (x2)</p> <p>.americans (open)</p> <p>.europeans (proud)</p> <p>.french (proud)</p> <p>.english (proud)</p> <p>.german (proud)</p> <p>.swiss (tough)</p> <p>.kid (x5)</p> <p>.grown up</p> <p>.those (x5)</p> <p>.family (x3)</p> <p>.(not a lot of) greenies</p> <p>.honeymooners</p> <p>.parents</p>	<p><u>Sub-grupo1: Em relação ao saber</u></p> <p>.learn</p> <p>.knowledgeable (associado a “not necessarily good”)</p> <p>.language (associada a “blocked by” e “limited by”)</p> <p>.english</p> <p>.opinions (x3)</p> <p>.studies (x2)</p> <p>.look up</p> <p>.search</p> <p>.know</p> <p>.(not) guessing</p> <p>.design (of a tour)</p> <p><u>Sub-grupo2: Em relação ao cliente</u></p> <p>.treating (people) (x3)</p> <p>.deal</p> <p>.handle</p> <p>.set speech (x3) / (not) (x1)</p> <p>.change (things you talk about in a tour)</p> <p>.teach (how to do it)</p> <p>.instructions</p> <p>.interaction (x2)</p> <p>.talk (x8)</p> <p>.there for the client</p> <p>.share</p> <p>.improvising (x6) (associado a “adapting”; contexto: “to what you think the people will like)</p> <p>.ask (if they have any questions)</p> <p>.associate (with something they have in their country)</p> <p>.relate (things) (x2)</p> <p>.humanising (animals) (x3)</p> <p><u>Sub-grupo3: qualidades gerais</u></p> <p>.(not a) robot (associado a</p>	<p>.(what the people) want (x5) for the client</p> <p>.a su servicio</p> <p>.come back happy</p> <p>.enjoying the tour</p> <p>.satisfaction</p> <p>.(what people will) like</p> <p>.understand / learn (associados a regras de segurança) (x4)</p> <p>.remember (interesting facts about animals)</p> <p>.understand (associado a “everything is a system”)</p> <p>.system (associado a “sections”, “details” e “examples”)</p>

	<p>“basic interaction”)</p> <p>.open (to suggestions/interruptions)</p> <p>.admit (to not knowing (asociado a “one of my characteristics”)</p> <p>.credibility (x2)</p> <p>.honest</p> <p>.make jokes</p> <p>.acurate (on what people want)</p>	
--	---	--

ANEXO IV.3 – Quadro lexical da entrevista ao Guia 2

Referências a clientes	Percepção do agir profissional	objectivos em relação à experiência pedagógica
people (x34) group (x2) scientists Daniel (fotógrafo) zoologists herpetologists (x2) kid (x5) they (x20) someone (x2) birder (x2) family parents adults guys (x2)	<u>Sub-grupo1: em relação ao saber</u> know learn pick up design/predesign (a tour) experience / knowledge / comfortable (associados à capacidade de modificar um tour) double check look for <u>Sub-grupo2: em relação ao cliente</u> ask (x4) questions (x3) use examples answer (x6) (don't) distract invite (people to know) get people involved organise dialect use different vocabulary give a tour depending on the people (say) different (things + tone of voice) divide (types of tourists) (x2) adapt (the tour) compare teach (x4) transmit (x2) <u>Sub-grupo3: qualidades gerais</u> (not like) a robot keep going (associado à não perturbação por interrupções) (not) keep going (associado ao discurso ininterrupto) honest passion trust (yourself) credibility useful (associado a “show you things people don't see”)	successful (even if you don't see animals) interesting (x3) variable (associado a “animals”) (get the people) involved (x3) make them ask things create a good impression understand interactive smell (things) eat (things) (give the idea that) everything is connected open their eyes (to things they would never see) (let people know) how special things are (we have) to take care (of this) (that they) learn something (is my main goal) create impact (make people feel like they)belong (to this place too) (x2) (feel like they're) helping (by spending money in this lodge)

	open (mind/to learning)	
--	-------------------------	--

ANEXO IV.4 – Quadro lexical das entrevistas aos ecoturistas

Libro de Huéspedes	Apresentação	Caminhadas	Guias/Pessoal	Experiência pedagógica
<p>.comprehensive</p> <p>.gets you more interested</p> <p>.informational</p> <p>.interesting (x2)</p> <p>.what we want to promote</p> <p>.what to expect</p> <p>.helpful</p> <p>_____</p> <p>.not world view</p> <p>.localized view (good)</p> <p>.information (x2)</p> <p>.detail</p>	<p>.get it (associado a “realise”)</p> <p>.(extremely) valuable</p> <p>.brings it home</p> <p>.powerful (associado ao orador)</p> <p>.you're motivated</p> <p>.required (associado a “to understand, take it home and use it”)</p> <p>.reinforces</p> <p>_____</p> <p>.overview</p> <p>.choices (associado a “consumers”)</p>	<p>.pick up (information)</p> <p>.learn (x12)</p> <p>.reinforces</p> <p>.fun (x5)</p> <p>.created interest</p> <p>.ask questions (x6)</p> <p>.(good) information (x2)</p> <p>.(information) starts to sit</p> <p>.level of understanding</p> <p>.interactive (x4)</p> <p>.informative</p> <p>.interesting (x4)</p> <p>.time (to ask questions)</p> <p>.opportunity (to ask questions)</p> <p>.unique (x2)</p> <p>.palpable</p> <p>.personality</p> <p>.personal experience (of the guide)</p> <p>.personal relationship</p> <p>.hands on understanding</p> <p>.experiencing</p> <p>.touch</p> <p>.answer</p>	<p><u>Guia 1</u></p> <p>.baseline knowledge</p> <p>.helped us see (associado a “as tourists, what we were more interested in seeing”)</p> <p>.knowledge</p> <p>.enjoy</p> <p>.interested</p> <p>.liked what he was doing</p> <p><u>Guia 2</u></p> <p>.enthusiastic (x3)</p> <p>.knowledgeable</p> <p>.amazing</p> <p>.not rush</p> <p>.stop (x2)</p> <p>.cellular level (associado a “hard to follow”)</p> <p>.built on top of concepts</p> <p>.open (to questions)</p> <p>.everything was important</p> <p>.explained</p> <p><u>Pessoal/Guias</u></p> <p>.happy (x3)</p> <p>.good feeling (x2)</p> <p>.brought (the hike) to life</p> <p>.took into account (what we wanted)</p> <p>.explain (x6)</p> <p>.knowledge (x6)</p> <p>.related to my life</p> <p>.very personable</p> <p>.interested (x3)</p> <p>.friendliness (x3)</p> <p>.willingness</p> <p>.partner</p> <p>.fun</p>	<p>.personal (associado a “powerful”)</p> <p>.ideas</p> <p>.engaging</p> <p>.meaningful</p> <p>.conversation</p> <p>.deeper level</p> <p>.knowledge</p> <p>.heightened awareness (associado a “behaviour”) (x2)</p> <p>.up close and personal</p> <p>.interacting (associado a “nature”)</p> <p>.broader perspective</p> <p>.makes you think</p> <p>.enthusiasm</p> <p>.lasting impression</p> <p>.positive feeling</p> <p>.being a part of the rainforest</p> <p>.warmth and hospitality</p> <p>.(not just) appreciate</p> <p>.come away with a comitment</p> <p>.motivate</p> <p>.making a connection</p> <p>.more than a vacation</p> <p>.special place</p> <p>.softly modifying choices</p>

			<p>.pick up (from my level)</p> <p>.passion (x3)</p> <p>.nice (x2)</p> <p>.enthusiasm (x3)</p> <p>.positive demeanor</p> <p>.passionate</p> <p>.energy</p> <p>.connect</p> <p>.effective</p> <p>.teaching</p> <p>.helpful (x2)</p> <p>.care</p>	<p>learning (x5)</p> <p>.understanding (x2)</p> <p>.opens the senses</p> <p>.how we can do better</p> <p>.reminder (x4)</p> <p>.reassurance</p> <p>.memorable</p>
--	--	--	---	---

V – PROPOSTA DE GUIA DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

ANEXO V – Proposta de guia de estratégias de comunicação

Estrategias de comunicación para un ecoturismo más responsable por Julie Oliveira

“Not only does the tourism industry have the responsibility to minimize its own negative impacts, it also has the opportunity to play a positive role in helping to solve global environmental problems by providing environmental education experiences that promote a fundamental change in people's everyday behaviour and lifestyle.”
(Ballantyne & Packer, 2011: 202)

Introducción

Las estrategias de comunicación que les propongo resultan de mi maestría en ecoturismo y comunicación. Yo no soy guía, así que no les voy a enseñar vuestro trabajo. He trabajado en el Front Desk del Remanso durante seis meses, lo que me permitió comprender como funciona esa parte de la experiencia eco turística, pero tampoco tengo el objetivo de imponer lo que sea a las personas que tienen esa función. **Mucho más que prácticas correctas, les propongo un conjunto de buenas prácticas para un ecoturismo lo más responsable posible.** Más que todo, mi objetivo es darles informaciones utiles para ayudarles a tomar decisiones conscientes del punto de vista de la comunicación que establecen con el huésped, y que hace toda la diferencia en la experiencia que ustedes le ofrecen.

Qué es el ecoturismo

Hay muchas definiciones de ecoturismo pero hay una que es aceptada internacionalmente. Según esa definición, el ecoturismo es un tipo específico de turismo que implica la existencia, al mismo tiempo, de tres características:

1) Naturaleza

2) Aprendizaje

3) Sostenibilidad



El ecoturismo es distinto de otros tipos específicos de turismo. Ejemplos:

- Es distinto del turismo de naturaleza, que no exige la existencia de prácticas sostenibles.
- Es distinto del turismo sostenible porque exige más que simplemente tener prácticas sostenibles

Cuál es la importancia del guía y de todos los que tienen un contacto directo y frecuente con el huésped en el ecoturismo responsable

El guía y las personas que están en el Frontdesk, por ejemplo, son un elemento clave para el tipo de aprendizaje que un ecoturismo responsable busca proporcionar: “the chief aim of interpretation is not instruction but provocation”.



El guía no está intentando que el huésped aprenda a ser guía sino que desarrolle una conciencia de su lugar y de su impacto en los ecosistemas.

En un tour, por ejemplo, el guía es él que le va a proporcionar la experiencia al huésped, o sea, va a ser el **intermediario, intérprete, ‘traductor’** de la naturaleza. Eso significa que si, por un lado, el contacto directo con la naturaleza es importante para la conciencia del rol de la sostenibilidad y conservación, por otro lado, ese contacto directo con la naturaleza no es suficiente: es necesario que alguien guíe y oriente la experiencia pedagógica. Ese es el rol central del guía y de los que están en contacto directo con el huésped.

Objetivo global de la educación del ecoturismo responsable

Además de la satisfacción del huésped, hay que promover que los huéspedes adquieran o reafirmen **valores y comportamientos sostenibles**.



Como llevar a cabo este objetivo?

- **Estimular la reflexión** al crear una visión de conjunto del ecosistema, por oposición a una visión fragmentada, o sea, por fragmentos de un ecosistema. Eso no significa que sea necesario dar una visión total del ecosistema, hablar de todo, porque eso sería imposible, sobretodo en la Osa, donde hay tanta biodiversidad. Lo que hay que intentar hacer en un tour, por ejemplo, es transmitir la idea de conjunto, una manera de pensar que el huésped puede aplicar a otros ecosistemas, más cerca de su vida cotidiana. Por otras palabras, transmitir la idea que, donde sea, la naturaleza necesita un equilibrio que depende de la interacción entre elementos de ese sistema, como la fauna y flora.

Por ejemplo: es la diferencia entre 'esto es un árbol con estas características y esto es una hormiga con estas características' Y 'este árbol con estas características es necesario para la sobrevivencia de esta hormiga que tiene estas características y que, por su vez, es necesaria para que otro animal sobreviva' etc.



- **Crear un sentido de aprecio por la naturaleza**, además de generar conocimiento. Es nuestro mundo que hay que proteger. Hay que crear la idea que proteger los recursos naturales mundiales no es una cuestión de altruismo, sino de sobrevivencia. Todos dependemos del equilibrio natural y somos parte de él.

Por ejemplo: es la diferencia entre saber o conocer algo Y sentirse preocupado o 'concerned' por su destino. Este último aspecto es un punto de partida para promover valores y comportamientos sostenibles. 'To care'. Para que esto sea posible, dicen que es necesario sentir que se puede hacer algo para proteger el equilibrio natural: si sabemos que está amenazado pero que no podemos hacer nada para protegerlo, no vamos a tener la 'motivación de protección'.

- **Proporcionar experiencias comprensibles y memorables.**

Por ejemplo: es la diferencia entre el guía que dice lo que necesita decir y una real interacción con el huésped, que realmente aprende algo. Eso significa que es necesario ofrecer más que un conjunto de informaciones y dárselas al huésped como si fuera un poema. Es una experiencia, no una clase. Es comprensible para el huésped, no una manera del guía demostrar que bien que conoce el bosque. Ser comprensible no es suficiente pero es una condición necesaria para que sea una experiencia memorable para el huésped.

- **Sembrar curiosidad e interés** sobre temas relacionados con el ambiente y la sostenibilidad en general.

Por ejemplo: es la diferencia entre un tour que es simplemente un paseo más y un tour que produce un impacto profundo en el huésped. Eso no significa que algunos días en la Osa van a cambiar inmediatamente los valores y comportamientos del huésped. Pero la idea es sembrar una preocupación ('concern') que cree la voluntad de buscar y leer más información sobre temas relacionados con el ambiente. Eso incluye buscar maneras de tener un impacto más positivo que negativo en el mundo. Como la mayor parte de los huéspedes vienen de países muy desarrollados del punto de vista industrial, donde los hábitos cotidianos son muy destructivos para el ambiente, esto es particularmente importante.

Características del ecoturismo que hay que aprovechar en los tours

La relación directa entre guía y cliente

REGLA DE ORO:
Interacción y intercomprensión
constante con el huésped



Del respecto por esta regla depende la concretización de los demás objetivos.

Para que ocurra realmente una interacción en la que existe intercomprensión entre el guía y el huésped, hay que considerar al huésped como un interlocutor y no como un receptor:

- un **interlocutor** es alguien CON QUIÉN se habla buscando que ambos los lados se entiendan uno al otro.
- el **receptor** es solamente alguien A QUIÉN se habla, buscando imponer o transmitir de manera unilateral una idea.



Experiencia voluntaria

La experiencia del huésped en el turismo en general es una experiencia voluntaria.

- Eso significa que el huésped está presente porque quiere, así que está receptivo, abierto a la experiencia y al guía.
- Eso implica también que, porque quiere estar ahí, y pagó para eso, tiene ciertas expectativas.

Para que el huésped siga abierto y interesado, hay que dar respuesta a sus necesidades y intereses. Por otras palabras, sin olvidar los objetivos generales del ecoturismo más responsable, hay que garantizar que las expectativas corresponden a la experiencia proporcionada: es una condición necesaria para que el huésped ponga atención a lo que dice y hace el guía!

Concretamente, se puede llevar a cabo este objetivo **preguntando directamente al huésped sus preferencias y expectativas y observando su comportamiento**, poniendo atención al lenguaje corporal, por ejemplo: si el huésped está aburrido, impaciente, enfadado; si paró para ver algo de más cerca, si estaba a punto de preguntar algo etc. En estos casos, evitar seguir caminando o hablando si la situación lo permite, y dar respuesta a las necesidades del huésped.

Contacto directo con el tema sobre el cual se está aprendiendo

Hay que aprovechar el hecho de que, en el ecoturismo, el huésped está normalmente en contacto directo con el objeto de aprendizaje, o sea, la naturaleza:

Como vimos antes, transmitir información y conocimiento es necesario y hace parte de la experiencia pero no es suficiente!

Información y conocimiento se pueden aprender en los libros.

La estada del huésped en la Osa, uno de los sitios con más biodiversidad del mundo, necesita ofrecerle algo **más que simples informaciones, que solamente un paseo más.**



Hay que crear un sentido de pertenencia!

Por otras palabras, la información y el conocimiento que se transmite al huésped son el intermediario para proporcionar una experiencia memorable y una conciencia ecológica. El conocimiento transmitido no es un objetivo en si mismo. La experiencia (que implica varias características, como vimos) y el sentimiento que hay que transmitir al huésped, de que **todos pertenecemos a un mundo que ultrapasa las fronteras de los países y ciudades**, sí es un objetivo que debe tener el ecoturismo más responsable.

Otros consejos prácticos

Adaptar su discurso

1) A los objetivos globales de la experiencia que vimos en el principio – para llevar a cabo esta misión hay que describir y no connotar! Eso significa que es necesario tener algunos cuidados con las palabras que utilizamos con el huésped:

Por ejemplo, hay que evitar vocabulario bélico, o sea de guerra, porque crea un sentimiento no de pertenencia o integración en el mundo o ecosistema sino de oposición entre los humanos y la naturaleza y también entre los animales. En esta situación, la idea que hay que transmitir no es de agresividad o crueldad, es la idea de realidad y de codependencia necesaria entre los elementos o habitantes de un ecosistema, que incluye los humanos.

Por esta razón, también hay que evitar el vocabulario sensacionalista
Esto no es la Extra! :)



Y por último, hay que poner atención lo más posible a los pronombres que usamos cuando hablamos de la naturaleza y de la relación entre humanos y ecosistema: para sugerir una idea de pertenencia y interés personal en el tema, usar pronombres que incluyan, como “nosotros” y “nuestro”, y no que excluyan, como “ellos”.

Eso hay que aplicarlo también al grupo: guía o

frontdesk + huésped. O sea, utilizar pronombres que incluyen huéspedes y locales. Evitar utilizar pronombres que solo incluyen a los locales y que, por eso excluyen al huésped. Por ejemplo: **“tenemos varias especies de monos en la Osa”** o “we have several species of monkeys in the Osa”. En este ejemplo, no tenemos: “existen varias especies de monos” o “there are several species of monkeys”. Porque si no, excluye al huésped del lugar. Así que, por la utilización de pronombres, la Osa puede ser un lugar lejos, tanto en distancia física como intelectual, o un lugar lejos en distancia pero cerca de un punto de vista de pensamiento: **lo que pasa aquí también puede pasar en otro lugar**. Eso es lo que hay que transmitir.

2) Al cliente – como hemos dicho antes, una de las misiones más importantes del guía es ser un intérprete, o sea, hay que ‘traducir’ la naturaleza en un lenguaje que el cliente entienda y disfrute.

Para eso, hay que saber cuál es el 'punto de partida' del cliente para empezar las explicaciones o la 'traducción' a partir de ese punto. **No hablar con el huésped como si supiera más que lo que sabe (huésped no entiende) ni como si supiera menos (se aburre)**. Lo que hay que intentar saber antes o durante un tour, por ejemplo: Tiene conocimientos de biología o ecología? De la vida salvaje de otro lugar? De la fauna y flora de la Osa? Le gusta algún tipo de plantas o animales específicamente? Le da miedo algún animal específicamente? (por ejemplo, el miedo viene no siempre pero muchas veces de la ignorancia así que hay que informar más que todo. No evitar. Como vimos, insistir en la idea de que los animales no son malos, no hay crueldad, solo instinto de sobrevivencia, y que todos tienen un rol en la cadena).

3) Al hecho de que la comunicación es oral – cuando una persona está leyendo, si se olvida de algo o no entiende, puede releer la información, y leerlo más despacio etc. Esa posibilidad no existe en la comunicación oral.

Por eso, **hay que repetir las informaciones más importantes en momentos adecuados**. Además, hay que estar atento al comportamiento del huésped para estar seguro de que está entendiendo la conversación entre el guía y el grupo. Por ejemplo, si hay niveles de conocimiento muy diferentes entre huéspedes que estén en el mismo tour, explicar de manera rápida y clara lo que algunos no saben o no entienden. Es la manera de garantizar que todos siguen 'dentro' del tour sin aburrir los que ya conocen la información.

Ser el ejemplo de buen comportamiento en el bosque

En muchas entrevistas con huéspedes, la principal razón para la credibilidad del lodge y de la experiencia que tuvieron en el contexto del ecoturismo fue el hecho de que los huéspedes podían **ver con sus propios ojos** el esfuerzo del lodge para ser sostenible y respetar la naturaleza. O sea, 'they practice what they preach'.

Por eso, para lograr transmitir las ideas y la experiencia de que hablamos, hay que dar el ejemplo, al poner en práctica el respeto y aprecio por la naturaleza como un todo. Por otras palabras, un buen comportamiento aumenta la credibilidad de la información.





Por ejemplo: Hay que **explicar las razones de sus acciones!** Sobre todo cuando manipulan animales y plantas. **Porque agarran un anole pero evitan agarrar una rana. Porque cortan una flor en el jardín para enseñarla a los huéspedes, pero no cortarían una flor en el bosque.**

Crear empatía

Dicen que **para crear un aprecio por la naturaleza** y el sentimiento de que somos parte del ecosistema/mundo, hay que crear empatía, o sea, un sentimiento de identificación entre los humanos y la naturaleza. Hay que hacer evidente que humanos y naturaleza son parte de un mismo sistema.

Concretamente, se puede llevar a cabo este objetivo **dando características humanas de manera limitada a la vida salvaje. Por qué de manera limitada?**

Dar características humanas a los animales no es un fin en sí mismo, o sea, el objetivo no es que las personas piensen que los animales son como los humanos. Una de las razones es que el comportamiento natural ya no es compatible con la manera de vivir que los humanos tienen actualmente. Así que la manera natural de interaccionar de los animales podría ser vista como crueldad porque tendría una mala intención detrás de la acción. Eso es solamente humano. **La idea que está detrás de esta estrategia es aprovechar el potencial emocional de los animales para crear el sentimiento de pertenencia y identificación. Ese sí es el objetivo.**



- Por ejemplo: hablar de características con las cuales los huéspedes pueden identificarse como la **protección maternal** en relación a sus crías. Una manera de hablar de características humanas pero evitar hablar de los animales como si fueran humanos podría ser, en esta situación, por ejemplo, evitar las palabras 'mama' o 'bebe'. Son 'progenitora' y 'cría'. No son personas. Pero en ciertas circunstancias, se puede establecer un paralelo entre acciones de los animales y acciones de los humanos.

Evitar la monotonía

Todos hemos tenido clases...probablemente, todos nos acordamos de profesores a quién intentábamos escuchar pero después de algunos minutos de esfuerzo, ya estamos pensando en otra cosa. Pasa lo mismo con los huéspedes. Como están presentes porque quieren, hay la ventaja de que

empiezan la conversación o el tour poniendo atención a lo que les están diciendo. Pero igual es necesario **mantener su atención!**

Concretamente, para llevar a cabo este objetivo, se puede:

Cambiar el ritmo de discurso – No estar siempre hablando en el mismo tono de voz porque transmite la idea de que el guía o persona está aburrída. En las entrevistas con los huéspedes, todos los que hablaban de las calidades de los guías insistieron en la importancia de su entusiasmo.

Evitar pausas demasiado grandes – Si no hay transmisión de información ni interacción del huésped con el guía o persona de front desk, por ejemplo, la experiencia es casi como caminar o estar solo en el bosque. Hay muchos temas de que se puede hablar, más en la Osa. Cuando no hay animales o no está ocurriendo nada, se puede hablar sobre la fauna y flora (por ejemplo, si ven una planta, qué animal la necesita para comer; como dispersa la semilla etc.), la historia del bosque o de la propiedad, la cultura local etc.



Permitir que el huésped hable también

Como vimos, en un ecoturismo responsable, que tiene el objetivo de sembrar interés, crear un sentimiento de pertenencia etc., o sea, de producir un cambio o reafirmación de valores y comportamientos más sostenibles a largo curso, hay que interaccionar con el huésped. Así que, en vez de una situación de comunicación donde solamente habla el guía, hay que crear, o sea, construir una situación en que el huésped participe y sienta que influencia su propia experiencia. Muchos huéspedes dijeron que esa interacción aumentó su interés en la conversación. Para eso, lo más posible,

hay que crear una situación en que el huésped sienta que puede participar, no le de vergüenza (no hacer evidente la ignorancia del huésped si dice algo errado, por ejemplo), esté interesado en el tema etc. Eso hace la diferencia entre conocer el tema y ser un buen guía. Varios huéspedes dijeron en entrevista que cuando pueden hacer preguntas durante la caminata, aprenden mucho más.

Mantener su autoridad como fuente de información pero, al mismo tiempo reducir la distancia entre guía y huésped

En una situación de comunicación, **todos tienen su lugar y su importancia en la conversación.**

En un tour, por ejemplo, o cuando se está ofreciendo informaciones sobre el lugar, la persona (guía/frontdesk) que está dando la información tiene una importancia más grande que el huésped. Eso pasa por la autoridad que tienen el guía o persona frontdesk, durante la conversación, al demostrar su



conocimiento sobre cierto tema. Como vimos, es importante que alguien conduzca la experiencia del huésped en el bosque. Pero también es **importante que él huésped sienta que hace parte de lo que está pasando**. Por eso, hay que reducir la diferencia de importancia de cada uno en la conversación. Por otras palabras, el guía/frontdesk, necesita mantener su rol de 'conductor', construyendo y manteniendo su autoridad, pero, al mismo tiempo, permitir que se cree un espacio en la conversación para que el huésped participe y no sea simplemente un receptor (ver anteriormente la diferencia entre interlocutor y receptor). Ya hemos visto algunas maneras de llevar a cabo este objetivo en el punto anterior. Otras estrategias incluyen:

- El guía o persona de frontdesk debe tratar de **admitir cuando no sabe algo**. Es importante que lo busque después y le transmita la respuesta al huésped.
- Durante un tour, por ejemplo, **preguntar lo que piensa el huésped** sobre el tema, sea un especialista o no. Si es especialista, quizás ustedes quieren realmente saber la opinión de ese huésped. Pero lo que importa en este punto es que hacer preguntas al huésped es una manera de crear interacción en la experiencia, sobre todo si el huésped no tiene la iniciativa de hacer preguntas.
- Como hemos dicho antes, hay que tratar de **no hacer evidente la ignorancia del huésped** cuando él dice algo errado. Si tiene vergüenza, va a tratar de evitar la interacción y mantener el silencio. En ese caso, sin interacción, fácilmente se puede perder la atención y el interés del huésped.

Hacer evidente el impacto de nosotros los humanos en el ecosistema

Cuando la situación lo permita, lo ideal es **hablar del impacto tanto negativo como positivo** que las personas pueden tener en los ecosistemas. No se trata de acusar a nadie ni presionar para que ayuden a proteger un lugar, por ejemplo. Lo que importa es que el huésped se dé cuenta de su lugar en el mundo y de su rol en la salud de los ecosistemas.

Este punto hace evidente una idea que hemos visto anteriormente: “the chief aim of interpretation is not instruction but provocation”. Esta es una manera de hacerlo. Además, si está bien hecho, este punto no pone en peligro la satisfacción del cliente! Todos los huéspedes entrevistados dijeron que **el hecho de que aprendieron algo aumentó su satisfacción con su experiencia en general**.

Darse cuenta de que **puede dañar** (o sea, se está alertando para la posibilidad de un problema: la destrucción de la naturaleza) **pero también ayudar** (sentir que puede hacer algo para solucionar el problema), está, como hemos visto, muy relacionado con la 'motivación de protección' o 'concern'. Por eso, se puede considerar una condición necesaria para que el huésped cuestione sus creencias, y aprenda o reafirme valores y comportamientos más sostenibles.



Una manera todavía más eficaz de llevar a cabo este objetivo de transmitir la idea de que **todos podemos hacer algo positivo** es darles ejemplos a los huéspedes de maneras específicas de ayudar en situaciones específicas. Muchas veces, las personas no saben qué hacer. Incluso, un huésped dijo en entrevista que solamente una persona no va a hacer ninguna diferencia. Si todos piensan de esa manera...

La idea no es cambiar el mundo entero de una vez pero sí se trata de intentar cambiar la manera de pensar de las personas. **Sembrar** es la palabra clave. Después, cada uno decide lo que hace y cómo se comporta en su casa. Eso ya no es vuestro problema. Pero lo ideal es **aprovechar el ecoturismo para cambiar mentalidades y visiones del mundo**. Y ahí sí tienen un rol muy importante.

Muchos huéspedes dicen que Costa Rica es un país lindo, donde las personas se interesan por la conservación del ambiente, y que no es como en los Estados Unidos o otros países industriales. Sí, la industria del turismo es muy importante para Costa Rica, que entendió hace mucho que había que conservar los recursos para seguir atrayendo clientes. Pero hay que **hacer evidente que la naturaleza no es algo externo a nosotros: somos parte de ella y dependemos de ella**, de una manera o otra. Por eso hay que cuidarla para evitar que se agraven problemas como el calentamiento global, con todas las consecuencias que trae.

Conclusión

En el turismo en general se proporciona una experiencia al huésped. En el caso del ecoturismo, un tipo específico de turismo que tiene raíces éticas, es particularmente importante ver **qué tipo de experiencia estamos ofreciendo**.

Todos los que interactúan con los huéspedes son importantes en la misión de cambiar o reafirmar valores y comportamientos sostenibles en los huéspedes.

Como el aprendizaje es clave en el ecoturismo responsable, la comunicación se vuelve un elemento muy importante. Por eso, hemos visto varias **estrategias de comunicación** que pueden ser utilizadas para llevar a cabo los varios objetivos del ecoturismo más responsable. Mucho de lo que hemos visto no pasa naturalmente. Así que **hay que tomar la decisión de concretizarlo** porque queremos ofrecer un tipo de experiencia específico.

El ecoturismo responsable no es solamente un paseo más. Y ustedes son absolutamente clave para hacer esa diferencia.

VI – EXCERTO DO LIBRO DE HUÉSPEDES

ANEXO VI - “Nuestro Mensaje para Usted”, retirado do Libro de Huéspedes

NUESTRO MENSAJE PARA USTED

¡Usted es fundamental en la conservación de bosques lluviosos y de toda la naturaleza que lo rodea!

Aunque este bosque pueda parecerle simplemente un hermoso y aislado sitio exótico que usted eligió para pasar las vacaciones, la verdad es que está mucho más conectado a su vida cotidiana de lo que usted puede imaginar. Y lo que es más importante, le afectan directamente sus hábitos de cada día.

Algunas acciones que pueden tener un gran alcance son:

- . Use sólo el papel necesario, imprima ambos lados y compre sólo variedades recicladas y sin clorar.
- . Compre de proveedores locales y elija productos orgánicos y biodegradables que no hayan sido empacados o que vengan en presentaciones reutilizables o reciclables (en ese orden).
- . Trasládese a pie, en bici o mediante transporte público.
- . Abra ventanas para iluminar con luz solar y refrescar su hogar con brisa natural, en lugar de emplear lámparas y aires acondicionados.
- . Cambie sus bombillos y electrodomésticos a modelos eficientes en consumo de energía, y apáguelos cuando no estén en uso.
- . Tome duchas más cortas y no deje correr el agua en exceso mientras lava los trastes o se lava los dientes.
- . Optimice el lavado de ropa, metiendo tandas más grandes en cada lavado, riegue el jardín durante la noche y use una cubeta con agua y una esponja para lavar su carro.
- . Visite parques naturales y disfrute de salir al aire libre con su familia.
- . Siembre cuantos árboles nativos quepan en su jardín.
- . Coma más pollo y menos res, más vegetales orgánicos y porciones más pequeñas en general.
- . Conozca las organizaciones y eventos locales que apoyan la vida silvestre y los recursos naturales.
- . Aprenda acerca de cómo puede no sólo reducir su impacto negativo en el medio ambiente, sino hasta convertirlo en uno positivo y de largo alcance para la naturaleza.

Al hacer esto, usted está salvando al bosque lluvioso de:

- Ser talado para fines madereros o convertido en plantaciones de árboles exóticos para producir papel.
- Ser afectado por el aumento de gases de efecto invernadero emitidos por vehículos consumidores de petróleo. ¡Al mismo tiempo usted se beneficia con aire fresco y ejercicio!
- Ser desprovisto de su fuente de agua, que es la base de su existencia y forma parte del mismo ciclo que distribuye el agua por todo el mundo.
- Ser abandonado y gradualmente destruido por no recibir suficientes fondos de los visitantes como para poder ser administrado efectivamente.
- Ser devastado debido a la extracción de plantas silvestres y a la invasión de ornamentales no-nativas en áreas naturales. ¡Además su hogar tendrá más sombra y privacidad!
- Ser sustituido por extensos pastizales para Ganado y plantaciones, contaminando suelo y agua con pesticidas y fertilizantes.
- Desaparecer para siempre, junto con más de la mitad de las plantas y animales conocidos hasta ahora.

Usted HACE UNA DIFERENCIA todos los días. ¡Es su elección decidir cuál será esa diferencia!!

VII – QUADROS QUANTITATIVOS

ANEXO VII.1 – Quadro1: Caracterização demográfica dos inquiridos

	Pré-exposição (n=33) %	Pós-exposição (n=37) %
Género		
Feminino	55	54
Masculino	45	46
Grupo etário		
Abaixo de 30	49	16
Entre 30 e 49	33	46
Acima de 50	18	38
Local de proveniência		
Fora do país	100	100
Costa Rica (que não Puerto Jiménez e vilas cercanas)	0	0
Puerto Jiménez e vilas cercanas	0	0
Organizações ambientais		
Membro	12	25
Não membro	88	75

ANEXO VII.2 – Quadro 2: Razões dos ecoturistas para a escolha do El Remanso

	Pré-exposição + pós-exposição (n=70) %
To visit out of curiosity or a general interest in discovering more about the subject	69
As a scientific researcher or member of tours designed for education, removal of litter or similar purposes	3
As a person who takes trips specifically to protected areas in order to understand local, natural and cultural history	34
As someone who is primarily looking to take an unusual trip	56
As someone who partakes of nature as part of a broader trip	79

ANEXO VII.3 – Quadro 3: Motivações dos ecoturistas relativamente à estadia no El Remanso

	Pré-exposição + pós-exposição (n=70) %
Enjoyment	86
Nature	97
Physical activities	34
Novelty/learning/discovery	74
Mundane/everyday social contact	3
Ego/status	3

ANEXO VII.4 – Quadro 4: Expectativas dos ecoturistas relativamente à estadia no El Remanso

	Pré-exposição + Pós-exposição (n=70) Mediana
Immediate contact with nature	10
Infrastructures that allow a mediated contact with nature	8
An aesthetic experience	8
Reconnecting with nature in a deep way	8
Learning about an exotic place	9
Understanding your role in stopping man-created environmental problems	6
Experiencing a sustainable lifestyle for a few days	8
Understanding through experience how one can lead a sustainable yet comfortable lifestyle	7
To gain in experience/knowledge	9
To relax mentally	9
To have experiences to talk about	9

ANEXO VII.5 – Quadro 5: Características *soft e hard*

Nature lover or little special interest in wildlife (%)	Nature lover	82
	Little special interest	18
What is your reliance on the lodge's infrastructure for comfort (%)	High	76
	Medium	24
	Low	0
Only ecotourism or multipurpose trip	Only ecotourism	59
	Multipurpose	41

ANEXO VII.6 – Quadro 6: Enunciados da investigadora (1 a 8) e NEP Scale

	Pré-exposição (n=33)	Pós-exposição (n=37)
1. Private reserves have an important role in wildlife conservation	5	5
2. It makes economic sense to be sustainable	4	5
3. As a consumer, every person can influence/pressure companies and businesses to be more sustainable	4	4
4. Wildlife and landscapes will only be protected where there is a positive economic reason for doing so	3	4
5. The Osa Peninsula is one of the places where there is more biodiversity per square foot in the world	5	5
6. The Osa Peninsula is a biological corridor that links the Americas	4	5
7. Everyone has a role in the conservation of rainforests	5	5
8. When I think about the threats to the environment I feel helpless	3	3
9. We are approaching the limit of the number of people the earth can support	4	4
10. Humans have the right to modify the natural environment to suit their needs	2	2
11. When humans interfere with nature it often produces disastrous consequences	4	4

12. Human ingenuity will insure that we do NOT make the earth unlivable	3	3
13. Humans are severely abusing the environment	5	5
14. The Earth has plenty of natural resources if we just learn how to develop them	3,5	4
15. Plants and animals have as much right as humans to exist	5	5
16. The balance of nature is strong enough to cope with the impacts of modern industrial nations	2	2
17. Despite our special abilities, humans are still subject to the laws of nature	5	5
18. The so-called 'ecological crisis' facing humankind has been greatly exaggerated	2	2
19. The earth is like a spaceship with very limited room and resources	4	4
20. Humans were meant to rule over the rest of nature	1	1
21. The balance of nature is very delicate and easily upset	4	5
22. Humans will eventually learn enough about how nature works to be able to control it	2	2
23. If things continue on their present course, we will soon experience a major ecological catastrophe	4	4

ANEXO VII.7 – Quadro 7: Graus de interesse relativamente a assuntos ambientais

	Pré-exposição (n=33) %			Pós-exposição (n=37) %		
	Yes	No	Not sure	Yes	No	Not sure
I am interested in environmental issues in general	91	6	3	100	0	0
I am interested in wildlife conservation in particular	76	12	12	70	14	16
I am interested in participating in conservation initiatives	61	18	21	57	11	32
I have thought about participating in conservation initiatives before	67	30	3	65	30	5

ANEXO VII.8 – Quadro 8: Preocupações egoístas, altruístas e biosféricas

	Pré-exposição (n=28) %	Pós-exposição (n=34) %
Independent	7	12
Interdependent in relation to other people	18	6
Interdependent in relation to all living beings	75	82

ANEXO VII.9 – Quadro 9: Percepção do impacto ambiental de comportamentos

	Pré-exposição (n=33) mediana	Pós-exposição (n=37) mediana
Not separating waste for recycling	9	8
Not using phosphate -free detergents	8	8
Using my car unnecessarily	9	9
Using air-conditionning systems	8	8
Using freshly laundered towels everyday	8	8
Using clothes dryers in sunny places	8	9
Taking a bath rather than a shower	7,5	7
Supporting international companies rather than local communities in places you visit	8	8,5
Imposing one's beliefs disregarding cultural diversity	7	9
Wasting paper, water, energy and resources and general	9	10
Not reusing reusable materials	8,5	9

ANEXO VII.10 – Quadro 10: Avaliação dos ecoturistas relativamente a cada situação de comunicação

	Information in cabin book (n=32)	Information provided by the guide(s) (n=36)	information provided by the presentation about sustainability practices at the lodge (n=29)
Clear	10	10	10
Interesting	9,5	10	10
Relevant	10	10	10
Memorable	7	10	9
Impacting	7	10	9
Related to everyday life	7,5	10	9

ANEXO VII.11 – Quadro 11: Avaliação dos ecoturistas relativamente ao conjunto da experiência pedagógica

	Yes n=37 %	No n=37 %	Not sure n=37 %
When information was being provided at El Remanso, did you feel like that you could participate in the conversation, instead of it being a one way communication process?	100	0	0
Do you feel like you learned about wildlife and ecological issues?	100	0	0
If so, did that contribute to your satisfaction with your El Remanso experience?	95	5	0
Do you believe that the information provided during your stay will be useful/gave you new ideas for how to be more sustainable in everyday life?	65	19	16